

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Кафедра педагогики и психологии

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Дисциплина Культура общения и взаимопонимания

Специальность 06.05.01 Биоинженерия и биоинформатика

Курс 1

Семестр 1

Уфа
2023

Рецензенты:

Главный научный сотрудник Института биохимии и генетики – обособленного структурного подразделения ФГБНУ Уфимского федерального исследовательского центра Российской академии наук, д.б.н., профессор А.В. Чемерис

Декан биологического факультета ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий», заведующий кафедрой биохимии и биотехнологии, д.б.н., профессор, почетный работник ВПО РФ, Заслуженный деятель наук РБ, Отличник образования РБ, награжден медалью «За вклад в реализацию государственной политики в области образования» С.А. Башкатов

Авторы:

А.Ф. Амиров, заведующий кафедрой педагогики и психологии, д.п.н., профессор.

А.В. Бехтерева, старший преподаватель кафедры педагогики и психологии .

Утверждены на заседании № 7 кафедры педагогики и психологии от «12» апреля 2023 г.

Тема и ее актуальность: Проблемы культуры общения в истории гуманитарных и социальных наук

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с вербальными средствами общения.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать** (исходные базисные знания и умения):

- значение речи и языка;
- функции речи;
- виды речи

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к освоению данной темы:

Вопросы для самоподготовки:

1. Что представляет собой вербальное общение?
2. Перечислите известные вам виды речи и охарактеризуйте их.
3. Охарактеризуйте внутреннюю речь

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

I. Заполните пробелы

1. В качестве средств вербальной коммуникации выступают

2. ... - это речь для себя.

II. Выберите верный вариант ответа

1. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют

- а) диалогом
- б) внутренней речью
- в) монологом
- г) восклицанием

2. Эмоциональное вчувствование в проблемы другого человека

- а) аттракция
- б) рефлексия
- в) каузальная атрибуция
- г) эмпатия

3. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям

- а) диалогическое общение
- б) непосредственное общение
- в) императивное общение
- г) манипулятивное общение

4. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями представляет собой такой вид общения, как

- а) когнитивное общение
- б) деятельное общение
- в) кондиционное общение
- г) мотивационное общение

5. Стратегия общения, для которой характерно нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому

- а) стратегия полужакрытого общения
- б) стратегия закрытого общения
- в) стратегия монологического общения
- г) стратегия диалогического общения

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Общение и язык.
2. Язык и речь.
3. Значение речи и языка.
4. Функции и виды речи.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: оказание помощи участникам в понимании того, что такое убедительная речь, формирование умения оперировать словами, точно выражать свои мысли, развитие навыков убедительной речи; формирование основ техники убеждения и внушения, приемов вербального и невербального общения.

«Мысль одна, а слов много»

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

«Дар убеждения»

Инструктаж. Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили, у кого из них в коробке лежит бумажка - каждый начинает доказывать "публике" то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае, если "публика" ошиблась - ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать).

Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда "публика" ошибалась, какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

«Требование»

Предлагается проверить свои возможности в области предъявления требований к окружающим.

Варианты упражнений: обратитесь к кому-нибудь с требованием-просьбой, с требованием-доверием, с требованием-одобрением, с требованием-советом, с требованием-игрой, с требованием-намеком, с требованием-условием, с требованием-осуждением, с требованием-недоверием. Ситуации общения все время меняются, вводятся новые данные, например, требование к вашему знакомому, который долго болел, или к человеку, с которым у вас конфликт) и т. п.

«Просьба»

Много зависит от того, *как* попросить человека о каком-либо одолжении, каким тоном, с каким настроением. Для пробы предлагается выбрать себе партнера по общению и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении, например, попросить у него на время авторучку или что-то более существенное. Очень многое будет зависеть от формы, в которой вы изложите просьбу, собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость.

Разбейтесь на пары. Один партнер по общению придумывает и озвучивает бестактную просьбу, другой отказывает в этой просьбе, но так, чтобы не прервать отношения с собеседником.

«Удачный перевод»

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

«Настойчивость — сопротивление»

Работа в парах. «Настаивающий» выдвигает требование (прийти домой в 10 часов), «сопротивляющийся» выдвигает причину, почему это требование не может быть выполнено. «Настаивающий» должен, отвечать различными убедительными доводами. «Сопротивляющийся» должен найти все возможные доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение закончено, если «сопротивляющийся» скажет: «Ты меня убедил», или «настаивающий»: «Мне надоело тебя убеждать». Смена ролей.

Тематика докладов и рефератов

1. Принципы и нормы вербальной коммуникация в межличностном общении.
2. Своеобразие коммуникативной стороны общения в медицинской практике.
3. Вербальная коммуникация, её виды.
4. Искусство полемики.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов
2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

7.5. Контроль конечного уровня освоения темы:

Выберите один правильный ответ

1. Общение, при котором партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных свойств и качеств

- а) диалогическое
- б) личностное
- в) косвенное
- г) манипулятивное

2. Речь, произносимая одним человеком при обращении к другому или многим

людям

- а) диалог
- б) внутренняя речь
- в) монолог
- г) восклицание

3. Средство вербальной коммуникации

- а) визуальный контакт
- б) система невербальных средств общения
- в) мимика
- г) слова

4. К барьерам социально-культурного различия в вербальном общении относятся:

1) неприязнь, 2) политические различия, 3) недоверие к собеседнику, 4) профессиональные различия, 5) логические барьеры

- а) 1 и 5
- б) 2 и 3
- в) 1 и 3
- г) 2 и 4

5. Вид коммуникативной деятельности, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё

- а) дискуссия
- б) аргументация
- в) слушание
- г) каузальная атрибуция

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1. Тема и ее актуальность: Народная коммуникационная культура общения и взаимопонимания

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с основными характеристиками коммуникативной деятельности

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- определение понятия «коммуникация»;
- модели коммуникации и коммуникативного акта;
- функции общения;
- стили общения
- типы общения

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Подходы к определению коммуникативной деятельности (КД).
2. Коммуникация у животных.
3. Гипотезы о происхождении языка и речи.
4. Модели коммуникации и коммуникативного акта.
5. Законы общения.

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);
- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Выберите один правильный ответ

1. Из перечисленных слов: 1) императивное, 2) прагматическое; 3) манипулятивное; 4) диалогическое; 5) сенситивное - укажите типы общения

- а) 1, 2 и 5
- б) 1, 3 и 4
- в) 2, 3 и 5
- г) 3, 4 и 5

2. Из перечисленных функций: 1) развивающая; 2) интегративная; 3) трансляционная; 4) вербальная; 5) экспрессивная - укажите функции общения

- а) 1, 3 и 4
- б) 1, 2 и 5

в) 3, 4 и 5

г) 2, 3 и 5

II. Верно или неверно?

1. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает коммуникативные барьеры.

2. Функциями общения являются манипулятив, императив, диалог.

III. Заполните пробелы

1. Общение как средство объединения людей характеризует ... функция.

2. Основные функции общения – это: ..., ..., ...,

3. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает между участниками общения.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Подходы к определению коммуникативной деятельности (КД). 2. Гипотезы о происхождении языка и речи.

3. Модели коммуникации и коммуникативного акта.

4. Законы общения

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: формировать представление об общении как о психологическом явлении; развивать вербальное взаимодействие, социальную наблюдательность; продемонстрировать искажение информации при ее передаче от человека к человеку, важность обратных связей в общении и навыков эффективного слушания.

Упражнение 1. «Приятный разговор».

Вступив в беседу с кем-либо, постарайтесь сделать разговор приятным для собеседника. Прав собеседник или нет, умен или не очень – сделайте так, чтобы ему было приятно общаться с вами.

Упражнение 2.

Загадывайте два-три любых, на первый взгляд ничем не связанных слова и постарайтесь составить предложение с их использованием. Чем больше предложений будет составлено на основе одних и тех же слов, тем лучше.

Упражнение 3.

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Тематика докладов и рефератов

1. Эмпатия и эмоциональная идентификация в медицинской практике
2. Медицинские бригады. Уровни совместимости, сработанности, сплоченности. Медицинские команды. Особенности взаимодействия системы «Врач – пациент».
3. Современные научные тенденции общения в системе здравоохранения.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов

2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1. Тема и ее актуальность: Структура и функции общения. Классификации видов общения

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться со структурой коммуникативной деятельности; изучить стороны общения, их характеристики.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- структуру общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную стороны;
- коммуникативные барьеры: феномен фонематического непонимания; семантические барьеры; стилистический барьер; логический барьер; барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения; барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки и др.

- о вербальной и невербальной коммуникации

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;

- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;

- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;

- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Что представляет собой структура общения?
2. Что представляют собой вербальный и невербальный каналы информации?
3. Что такое коммуникативные барьеры?
4. Какие виды барьеров вы знаете? Перечислите и охарактеризуйте их.
5. Что представляет собой интерактивная сторона общения?
6. Что представляет собой перцептивная сторона общения?

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Выберите один правильный ответ

1. Интерактивная сторона общения представляет собой

а) обмен информацией между общающимися людьми

б) взаимодействие

в) восприятие, оценка и понимание людьми друг друга

г) манипулятивное общение

2. Из перечисленных слов: 1) императивное, 2) прагматическое; 3) манипулятивное; 4) диалогическое; 5) сенситивное - укажите типы общения

а) 1, 2 и 5

б) 1, 3 и 4

в) 2, 3 и 5

г) 3, 4 и 5

II. Верно или неверно?

1. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает коммуникативные барьеры.

2. Функциями общения являются манипулятив, императив, диалог.

III. Заполните пробелы

1. Коммуникативная сторона общения предполагает

2. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает между участниками общения.

IV. Установите соответствие:

а) коммуникативная сторона общения

1) взаимовосприятие

б) интерактивная сторона общения

2) взаимодействие

в) перцептивная сторона общения

3) передача информации

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Коммуникативная составляющая общения как обмен информацией между людьми. Коммуникативные барьеры. Система вербальной и невербальной коммуникации.

2. Интерактивная сторона общения как взаимодействие людей друг с другом. Кооперация и конкуренция

3. Перцептивная сторона общения, краткая характеристика

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: формировать представление об общении как о психологическом явлении; развивать вербальное взаимодействие, социальную наблюдательность; продемонстрировать искажение информации при ее передаче от человека к человеку, важность обратных связей в общении и навыков эффективного слушания.

Упражнение 1. «Испорченный телефон»

Описание упражнения: в упражнение участвует 6-8 человек. Все участники, кроме одного, выходят за дверь. Оставшемуся участнику ведущий передает в устной форме сообщение, содержащее несколько предложений, касающееся какой-либо темы, знакомой и интересной для участников.

Пример сообщения: В нашу школу купили новые компьютеры. Через месяц, в помещении, где сейчас находится библиотека, оборудуют компьютерный класс, а библиотеку переместят в пустующий кабинет на первом этаже. По вечерам в компьютерном классе можно будет играть тем, кто отработает 30 минут после уроков на пришкольной территории.

Получивший сообщение участник зовет следующего и передает сообщение ему, тот – следующему и т.д. Обсуждение.

Упражнение 2. «Знакомство» (представление себя).

Каждому дается по 3 минуты для рассказа о себе. Участники рассказывают только то, что считают нужным.

Упражнение 3.

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Упражнение 4.

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Тематика докладов и рефератов

1. Диалог в общении медицинского работника.
2. Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания. Преодоление барьеров в системе «медицинский работник – больной».
3. Интерактивная сторона общения в профессиональной деятельности медицинского работника. Позиция в общении. Взаимодействие в разговоре.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов
2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1. Тема и ее актуальность: Понятие «культура общения». Принципы культуры общения

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с разнообразием классификаций общения, основными формами общения, их характеристикой.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- виды общения:

- а) по содержанию - материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное

- б) по целям - биологическое и социальное: деловое, личностное, инструментальное, целевое общение

- в) по средствам

- примитивное общение, «контактом масок», формально-ролевое общение, духовное общение, гуманистическое общение, ритуальное общение, манипулятивное общение, светское общение и пр.

- формы общения: прямое и косвенное общение, непосредственное и опосредствованное, массовое и межличностное общение

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;

- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;

- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;

- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Раскройте формы общения.

2. Перечислите и охарактеризуйте виды общения

- а) по содержанию

- б) по целям

- в) по средствам

3. Какие ещё виды общения вы знаете? Охарактеризуйте их.

4. В чем суть императивного, манипулятивного, диалогического общения?

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Верно или неверно?

1. Под «контактом масок» понимают формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника.

2. Прimitивное общение характеризуется тем, что другой человек воспринимается только с двух позиций: нужный объект, с которым в случае потребности в нем вступают в контакт; ненужный объект, который полностью игнорируется.

3. Непосредственное общение – это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

II. Заполните пробелы

1 Включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации характерно для ... общения.

2. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями представляет собой ... вид общения.

7.2.Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Формы общения

- а) прямое и косвенное
- б) непосредственное и опосредствованное
- в) массовое и межличностное

2. Виды общения

а) по содержанию - материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное

б) по целям - биологическое и социальное: деловое, личностное, инструментальное, целевое общение

в) по средствам

примитивное общение, «контактом масок», формально-ролевое общение, духовное общение, гуманистическое общение, ритуальное общение, манипулятивное общение, светское общение

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: формировать представление об общении как о психологическом явлении; развивать вербальное взаимодействие, социальную наблюдательность; продемонстрировать искажение информации при ее передаче от человека к человеку, важность обратных связей в общении и навыков эффективного слушания.

Упражнение 1. *«Знакомство»* (представление себя).

Каждому дается по 3 минуты для рассказа о себе. Участники рассказывают только то, что считают нужным.

Упражнение 2. *«Интервью»*.

Каждому желающему участвовать в упражнении по очереди задают вопросы. Отвечающий сам решает, на какие вопросы он будет отвечать, на какие – нет (выбор не комментируется и не обсуждается).

По окончании упражнения - рефлексия. Отмечается сложность выбора вопроса, его формулирования, всегда ли ответ воспринимался как ответ на поставленный вопрос. С чем это может быть связано?

Упражнение 3. *«Испорченный телефон»*

Описание упражнения: в упражнение участвует 6-8 человек. Все участники, кроме одного, выходят за дверь. Оставшемуся участнику ведущий передает в устной форме сообщение, содержащее несколько предложений, касающееся какой-либо темы, знакомой и интересной для участников.

Пример сообщения: В нашу школу купили новые компьютеры. Через месяц, в помещении, где сейчас находится библиотека, оборудуют компьютерный класс, а библиотеку переместят в пустующий кабинет на первом этаже. По вечерам в

компьютерном классе можно будет играть тем, кто отработает 30 минут после уроков на пришкольной территории.

Получивший сообщение участник зовет следующего и передает сообщение ему, тот – следующему и т.д. Обсуждение.

Тематика докладов и рефератов

1. Виды общения (разные классификации)
2. Формы и методы подготовки медицинских работников к коммуникативной деятельности.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов
2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1. Тема и ее актуальность: Социокультурные, этнографические и национальные особенности субъектов общения и их учет в профессиональной деятельности

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться со стратегиями и моделями общения, их характеристикой

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать:**

- стратегии общения: стратегия открытого общения, закрытое общение, полужакрытое общение; стратегия монологического общения, диалогическое общение; ролевое общение, личностное общение
- модели общения: познавательная модель, убеждающая модель, экспрессивная модель, суггестивная модель, ритуальная модель

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Какие типы (стратегии) общения вы знаете? Охарактеризуйте их.
2. Перечислите и охарактеризуйте модели общения, известные Вам.
3. Составьте список социальных ролей, исполняемых вами в жизни.

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 2 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);
- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Установите соответствие:

- а) полужакрытое общение
- б) диалогическое общение
- в) личностное общение

1) общение «по душам», выбирая эту стратегию, человек ведет себя свободно и раскованно

2) «одностороннее выпрашивание», попытка выяснить позицию собеседника при этом, не раскрывая своей собственной

3) на равных в общении участвуют все собеседники - обмениваются мнениями, делятся информацией, планами, высказывают свои идеи

II. Заполните пробелы

1. ... общение – это авторитарная, директивная форма воздействия на партнёра по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям.

2. Нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому представляет собой ... стратегию общения.

3. В ... общении партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных ... свойств и качеств.

III. Выберите один верный вариант ответа

1. Нежелание и (или) неумение выразить понятно и полно свою точку зрения, свое отношение к обсуждаемому представляет собой ... стратегию общения.

2. В ... общении партнер воспринимается не как целостная личность, а как носитель определенных нужных ... свойств и качеств.

7.2.Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Стратегии общения: стратегия открытого общения, закрытое общение, полужакрытое общение; стратегия монологического общения, диалогическое общение; ролевое общение, личностное общение

2. Модели общения: познавательная модель, убеждающая модель, экспрессивная модель, суггестивная модель, ритуальная модель

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: формировать представление об общении как о психологическом явлении; развивать вербальное взаимодействие, социальную наблюдательность; продемонстрировать искажение информации при ее передаче от человека к человеку, важность обратных связей в общении и навыков эффективного слушания.

Упражнение 1. «*Знакомство*» (представление себя).

Каждому дается по 3 минуты для рассказа о себе. Участники рассказывают только то, что считают нужным.

Упражнение 2. «*Интервью*».

Каждому желающему участвовать в упражнении по очереди задают вопросы. Отвечающий сам решает, на какие вопросы он будет отвечать, на какие – нет (выбор не комментируется и не обсуждается).

По окончании упражнения - рефлексия. Отмечается сложность выбора вопроса, его формулирования, всегда ли ответ воспринимался как ответ на поставленный вопрос. С чем это может быть связано?

Тематика докладов и рефератов

1. Общение как социальная связь в медицинской практике. Средства и техники общения.

2.Содержание, функции, средства общения медицинских работников.

7.4.Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов

2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>
3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>
4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>
5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1.Тема и ее актуальность: Общегражданская культура общения (этикет приветствий, обращений, знакомства, визитов, приема гостей, брачный и свадебный этикет, этикет в присутственных местах). Деловой этикет в профессиональной деятельности

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с основами невербального общения, невербальными средствами общения.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать:**

- невербальные средства общения:
 - кинесика (экспрессивно-выразительные движения, поза, жест, мимика, походка),
 - проксемика (ориентация в пространстве, дистанция)

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3.Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Что изучает кинесика?
2. Что представляют собой экспрессивно-выразительные движения в невербальном общении?
3. Что изучает проксемика? Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
4. Почему язык телодвижений неоднозначен?

4.Вид занятий: практическое занятие

5.Продолжительность занятий: (в академических часах) 4 час.

6.Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);
- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Заполните пробелы

1. Зона общения в пределах 45-120 см называется
2. Видами невербальных средств общения являются такесика, просодика и экстралингвистика ..., ...,

II. Верно или неверно?

- 1.Жест, как элемент невербального общения, может иметь одно значение.
- 2.Кинесика изучает характеристики голоса как невербального канала передачи информации.
- 3.Проксемика – учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновений.

III. Выберите верный вариант ответа

1. Мимика – это
 - а) выразительные движения рук
 - б) выразительные движения мышц тела
 - в) выразительные движения мышц лица
 - г) ритмико-интонационное оформление речи
2. Размещение партнёров на расстояние от 45 до 120 см характеризует
 - а) личную зону пространственных отношений
 - б) социальную зону пространственных отношений
 - в) публичную зону пространственных отношений
 - г) интимную зону пространственных отношений
3. О чем, скорее всего, свидетельствует жест «закладывания рук за спину с захватом запястья»
 - а) о подозрительности
 - б) уверенности в себе, чувстве превосходства
 - в) о сомнении и неуверенности
 - г) желании затянуть время
4. Из перечисленных понятий: 1) эмпатия; 2) коммуникация; 3) идентификация; 4) стереотипизация; 5) индивидуализация; 6) рефлексия; - укажите механизмы межличностного восприятия
 - а) 1, 2 и 3
 - б) 2, 4 и 5
 - в) 3, 4 и 6
 - г) 4, 5 и 6
5. Громкость, тембр, ритм, высоту звука исследует
 - а) паралингвистика
 - б) кинесика
 - в) такесика
 - г) проксемика
6. Расположение людей в пространстве при общении изучает
 - а) паралингвистика
 - б) кинесика
 - в) такесика
 - г) проксемика
 - д) экстралингвистика

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Кинесика (экспрессивно-выразительные движения, поза, жест, мимика, походка)
2. Проксемика (ориентация в пространстве, дистанция)

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: формирование приемов невербального общения

«Ожившая строка»

Группа разбивается на подгруппы по 5-6 человек. Каждая подгруппа получает список, состоящий из одинаковых песенных строк. Варианты:

- «Мы едем, едем, едем в далекие края ...»
- «Дружба начинается с улыбки ...»
- «Ты меня на рассвете разбудишь ...»
- «Все пройдет – и печаль, и радость ...»
- «Я возвращаю Ваш портрет...»

- «Ничего не вижу, ничего не слышу, ничего никому не скажу...»

Выбрав «свою» строчку, не сообщая остальным, каждая подгруппа готовит представление этой строчки невербально: позой, жестами, мимикой, движениями. «Ожившую» строку показывает вся подгруппа, остальные - отгадывают. Обсуждение.

«Мимические маски»

Каждый из участников получает записку с заданием мимически представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. *Не следует подменять живую мимику гримасничаньем.* Через 1-2 мин. все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию. *Это упражнение помогает отрефлексировать особенности восприятия и понимания лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении.*

«Сядьте так, как...»

Описание упражнения. Участникам предлагают сесть таким образом, чтобы изобразить своим видом различные ситуации, например следующие:

- школьник, получивший двойку за контрольную;
- бизнесмен, подписавший контракт, который принесет ему \$10 000 прибыли;
- фигурист, упавший в финальном выступлении и из-за этого оставшийся без медалей;
- футболист-нападающий, забивший в матче решающий гол;
- котенок, только что нагадивший хозяйке на кровать;
- спортсмен, возвращающийся домой с олимпийской медалью;
- артист, исполнивший свою новую песню так, что не заслужил аплодисментов;
- герой, получивший медаль «За отвагу на пожаре».

Упражнение может проводиться в нескольких вариантах.

Вариант 1. Ведущий называет ситуацию, сидящие в кругу участники коллективно ее изображают, а потом обсуждается, чья «картинка» оказалась самой интересной и чем именно.

Вариант 2. Каждый участник получает карточку с описанием ситуации, не показывая ее другим. Все по очереди демонстрируют доставшиеся им ситуации, а зрители должны догадаться, о чем речь (разрешается задавать уточняющие вопросы, подразумевающие ответ «да» или «нет»).

Обсуждение. На что конкретно нужно обращать внимание, дабы понять, что выражает поза сидящего человека? А как вы обычно сидите? Что выражает ваша поза, какое впечатление она производит со стороны? Хотите регулировать впечатление, которое вы производите на окружающих – значит привыкайте задумываться над подобными вопросами, учитесь смотреть на себя глазами окружающих.

Тематика докладов и рефератов

1. Кинесика как невербальное средство общения в практике общения медицинских работников.
2. Проксемика как один из видов невербальной коммуникации в практике общения медицинских работников.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов
2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1.Тема и ее актуальность: Этикетные нормы общения

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с основами невербального общения, невербальными средствами общения.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- невербальные средства общения: оптико-кинестические (жестика, мимика, пантомимика), такесика, проксемика, визуальное общение

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;

- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;

- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;

- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3.Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Такесика как невербальное средство общения в практике общения медицинских работников.

2. Каково значение такесики в невербальной коммуникации?

3. Какие компоненты входят в просодику и экстралингвистику?

4. Невербальные средства общения в разных классификациях.

4.Вид занятий: практическое занятие

5.Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6.Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

Выберите верный вариант ответа

1. Прикосновения, пожатие руки, объятия

а) ольфакторный вид невербальных средств общения

б) визуальный вид невербальных средств общения

в) акустический вид невербальных средств общения

г) тактильный вид невербальных средств общения

2. Вид невербальных средств общения (по Н.И. Шевандрину) к которому относится

выражение лица (глаз)

а) визуальный

б) акустический

в) тактильный

г) ольфакторный

3. Из перечисленных понятий: 1) смех; 2) кожные реакции; 3) персональное пространство; 4) высота звука; 5) татуировки; 6) речевые паузы; - укажите понятия, относящиеся к акустическому виду невербальных средств общения

- а) 3, 4 и 5
 - б) 2, 3 и 6
 - в) 1, 4 и 6
 - г) 4, 5 и 6
4. Из перечисленных слов: 1) визуальные; 2) акустические; 3) тактильные; 4) диалогические; 5) перцептивные; - укажите виды невербальных средств общения
- а) 1, 3 и 4
 - б) 1, 2 и 3
 - в) 2, 3 и 4
 - г) 2, 4 и 5
5. Громкость, тембр, ритм, высоту звука исследует
- а) кинесика
 - б) проксемика
 - в) паралингвистика
 - г) такесика
6. Расположение людей в пространстве при общении изучает
- а) паралингвистика
 - б) такесика
 - в) кинесика
 - г) проксемика
 - д) экстралингвистика
8. Оптико - кинетическая система невербальной коммуникации включает в себя
- а) тембр голоса
 - б) позы и жесты
 - в) локализацию взгляда
 - г) темп голоса
9. Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновений
- а) такесика
 - б) экстралингвистика
 - в) вербальное общение
 - г) проксемика
10. Характеристики голоса как невербального канала передачи информации исследует
- а) проксемика
 - б) просодика
 - в) такесика
 - г) пантомимика

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

Цель: формирование приемов невербального общения

«Ожившая строка»

Группа разбивается на подгруппы по 5-6 человек. Каждая подгруппа получает список, состоящий из одинаковых песенных строк. Варианты:

- «Мы едем, едем, едем в далекие края ...»
- «Дружба начинается с улыбки ...»
- «Ты меня на рассвете разбудишь ...»
- «Все пройдет – и печаль, и радость ...»
- «Я возвращаю Ваш портрет...»
- «Ничего не вижу, ничего не слышу, ничего никому не скажу...»

Выбрав «свою» строчку, не сообщая остальным, каждая подгруппа готовит представление этой строчки невербально: позой, жестами, мимикой, движениями. «Ожившую» строку показывает вся подгруппа, остальные - отгадывают. Обсуждение.

«Мимические маски»

Каждый из участников получает записку с заданием мимически представить определенное эмоциональное состояние из 10 основных: счастье, удивление, страх, злость, печаль, отвращение, презрение, интерес, смущение, решительность. *Не следует подменять живую мимику гримасничаньем.* Через 1-2 мин. все участники представляют «маски». Всем участникам надо постараться найти оптимальную и понятную форму выражения, пробудить свою фантазию. *Это упражнение помогает отрефлексировать особенности восприятия и понимания лицевой экспрессии, а также дает возможность в полной мере осознать значение мимики в общении.*

«Сядьте так, как...»

Описание упражнения. Участникам предлагают сесть таким образом, чтобы изобразить своим видом различные ситуации, например следующие:

- школьник, получивший двойку за контрольную;
- бизнесмен, подписавший контракт, который принесет ему \$10 000 прибыли;
- фигурист, упавший в финальном выступлении и из-за этого оставшийся без медалей;
- футболист-нападающий, забивший в матче решающий гол;
- котенок, только что нагадивший хозяйке на кровать;
- спортсмен, возвращающийся домой с олимпийской медалью;
- артист, исполнивший свою новую песню так, что не заслужил аплодисментов;
- герой, получивший медаль «За отвагу на пожаре».

Упражнение может проводиться в нескольких вариантах.

Вариант 1. Ведущий называет ситуацию, сидящие в кругу участники коллективно ее изображают, а потом обсуждается, чья «картинка» оказалась самой интересной и чем именно.

Вариант 2. Каждый участник получает карточку с описанием ситуации, не показывая ее другим. Все по очереди демонстрируют доставшиеся им ситуации, а зрители должны догадаться, о чем речь (разрешается задавать уточняющие вопросы, подразумевающие ответ «да» или «нет»).

Обсуждение. На что конкретно нужно обращать внимание, дабы понять, что выражает поза сидящего человека? А как вы обычно сидите? Что выражает ваша поза, какое впечатление она производит со стороны? Хотите регулировать впечатление, которое вы производите на окружающих – значит привыкайте задумываться над подобными вопросами, учитесь смотреть на себя глазами окружающих.

Тематика докладов и рефератов

1. Такесика как невербальное средство общения
2. Многообразие средств невербального общения
- 7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя**
 1. Обсуждение дискуссионных вопросов
 2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>
Дополнительная:
2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>
3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>
4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>
5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1.Тема и ее актуальность: Техники общения. Умение слушать

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с особенностями поведения личности в коммуникационном процессе; концепциями личности

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать:**

- основные концепции личности
- определение межличностного общения, его характеристику

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь:**

• использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;

- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации

и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3.Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Межличностное общение в жизнедеятельности человека

2. Назовите известные вам концепции личности, каким образом их можно учитывать в межличностном общении?

3. Охарактеризуйте такие направления, как

а) глубинная психология

б) бихевиористский подход к изучению личности

в) когнитивная психология

г) гуманистическая психология

4.Вид занятий: практическое занятие

5.Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6.Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Заполните пробелы

... ощущает себя наилучшим образом, когда имеет дело с *внешней* средой, взаимодействует с другими людьми; характеризуется врожденной тенденцией направлять свою психическую энергию вовне.

II. Верно или неверно?

Ригидность – личностная черта, которая выражается в затруднении (вплоть до полной неспособности) изменить намеченную программу деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки.

III. Выберите верный вариант ответа

Исследователь, указывающий на то, что психическое развитие связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт

- а) З. Фрейд
- б) К. Юнг
- в) А. Адлер
- г) Э. Фромм

I. Верно или неверно?

1. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает коммуникативные барьеры.

2. Ригидность – личностная черта, которая выражается в затруднении (вплоть до полной неспособности) изменить намеченную программу деятельности в условиях, объективно требующих ее перестройки.

II. Выберите верный вариант ответа

3. Приписывание окружающим негативных различных качеств как рациональную основу для их неприятия и само принятия на этом фоне относится к такому механизму психологической защиты, как

- а) отрицание
- б) проекция
- в) регрессия
- г) реактивное образование

4. К барьеры социально-культурного различия относятся: 1) неприязнь, 2) политические различия, 3) недоверие к собеседнику, 4) профессиональные различия, 5) логические барьеры

- а) 1 и 5
- б) 2 и 3
- в) 1 и 3
- г) 2 и 4

5. Проявление какого механизма психологической защиты изображено на рисунке 1?



- а) интеллектуализация
- б) регрессия
- в) замещение
- г) компенсация

6. Возврат к ребячливым, детским формам поведения характерен для такого защитного механизма, как

- а) рационализация
- б) проекция
- в) сублимация
- г) регрессия

7. Неприятие коммуникатора скорее создает

- а) стилистический барьер
- б) барьер отношения
- в) фонетический барьер
- г) логический барьер

III. Заполните пробелы

8. Отсутствие единой системы кодирования и декодирования информации создает между участниками общения.

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Межличностное общение, его краткая характеристика
2. Основные концепции личности

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Поиск сходства»

Цель: упражнение эффективно работает на сплочение группы, так как участники начинают более внимательно присматриваться друг к другу и обнаруживают, что сходства между ними гораздо больше, чем может показаться на первый взгляд.

Описание упражнения. Первый вариант. Группа встает в круг, для упражнения нужен небольшой мяч. Тот, у кого в руках оказывается мяч, должен как можно быстрее перебросить его другому участнику, назвав при этом черту сходства с тем, кому кидает мяч. На первом этапе сходства могут быть сугубо внешние (например, цвет глаз, волос), потом – общность интересов в какой области, совпадение интересов по какому-либо вопросу.

Второй вариант. Участники сидят в кругу, каждый из них называет какой-либо признак, после чего все те, кто обладает названным признаком встают.

Для оживления обстановки можно не просто вставать, а, например, подпрыгивать с одновременным хлопком в ладони.

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ Т. ЛИРИ

Перед Вами набор характеристик. Прочтите каждую и отметьте «+» те, которые соответствуют Вашему представлению о себе. Будьте внимательны, старайтесь отвечать точно и правдиво.

Какой Вы человек?

1. Другие думают о нем благосклонно.
2. Производит впечатление на окружающих.
3. Умеет распоряжаться, приказывать.
4. Умеет настоять на своем.
5. Обладает чувством достоинства.
6. Независимый.
7. Способен сам позаботиться о себе.
8. Может проявить безразличие.
9. Способен быть суровым.
10. Строгий, но справедливый.
11. Может быть искренним.
12. Критичен к другим.
13. Любит поплакаться.
14. Часто печален.
15. Способен проявлять недоверие.
16. Часто разочаровывается.
17. Способен быть критичным к себе.
18. Способен признать свою неправоту.
19. Охотно подчиняется.
20. Уступчивый.
21. Благодарный.

22. Восхищающийся, склонен к подражанию.
23. Уважительный.
24. Ищущий одобрения.
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи.
26. Стремится ужиться с другими.
27. Дружелюбный, доброжелательный.
28. Внимательный, ласковый.
29. Деликатный.
30. Ободряющий.
31. Отзывчивый к призывам о помощи.
32. Бескорыстный.
33. Способен вызывать восхищение.
34. Пользуется у других уважением.
35. Обладает талантом руководителя.
36. Любит ответственность.
37. Уверен в себе.
38. Самоуверен и напорист.
39. Деловитый, практичный.
40. Любит соревноваться.
41. Стойкий и крутой, где надо.
42. Неумолимый, но беспристрастный.
43. Раздражительный.
44. Открытый, прямолинейный.
45. Не терпит, чтобы им командовали.
46. Скептичен.
47. На него трудно произвести впечатление.
48. Обидчивый, щепетильный.
49. Легко смущается.
50. Не уверен в себе.
51. Уступчивый.
52. Скромный.
53. Часто прибегает к помощи других.
54. Очень почитает авторитеты.
55. Охотно принимает советы.
56. Доверчив и стремится радовать других.
57. Всегда любезен в обращении.
58. Дорожит мнением окружающих.
59. Общительный, уживчивый.
60. Добросердечный.
61. Добрый, вселяющий уверенность.
62. Нежный, мягкосердечный.
63. Любит заботиться о других.
64. Бескорыстный, щедрый.
65. Любит давать советы.
66. Производит впечатление значительности.
67. Начальственно-повелительный.
68. Властный
69. Хвастливый.
70. Надменный, самодовольный.
71. Думает только о себе.
72. Хитрый, расчетливый.
73. Нетерпим к ошибкам других.

74. Своекорыстный.
75. Откровенный.
76. Часто недружелюбен.
77. Озлобленный.
78. Жалобщик.
79. Ревнивый.
80. Долго помнит обиды.
81. Самобичующий.
82. Застенчивый.
83. Безынициативный.
84. Кроткий.
85. Зависимый, несамостоятельный.
86. Любит подчиняться.
87. Предоставляет другим принимать решения.
88. Легко попадает впросак.
89. Легко поддается влиянию друзей.
90. Готов довериться любому.
91. Благорасположен ко всем без разбора.
92. Всем симпатизирует.
93. Прощает все.
94. Переполнен чрезмерным сочувствием.
95. Великодушен, терпим к недостаткам.
96. Стремится покровительствовать.
97. Стремящийся к успеху.
98. Ожидает восхищения от каждого.
99. Распоряжается другими.
100. Деспотичный.
101. Сноб (судит о людях по рангу и достатку, а не по личным качествам).
102. Тщеславный.
103. Эгоистичный.
104. Холодный, черствый.
105. Язвительный, насмешливый.
106. Злой, жестокий.
107. Часто гневлив.
108. Бесчувственный, равнодушный.
109. Злопамятный.
110. Проникнут духом противоречий.
111. Упрямый.
112. Неверчивый, подозрительный.
113. Робкий.
114. Стыдливый.
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться.
116. Мягкотелый.
117. Почти никогда и никому не возражает.
118. Навязчивый.
119. Любит, чтобы его опекали.
120. Чрезмерно доверчив.
121. Стремится снискать расположение каждого.
122. Со всеми соглашается.
123. Всегда дружелюбен.
124. Всех любит.
125. Слишком снисходителен к окружающим.

126. Старается утешить каждого.
127. Заботится о других в ущерб себе.
128. Портит людей чрезмерной добротой.

Подсчет баллов осуществляется следующим образом: все характеристики систематизированы в виде 8 шкал:

- I: вопросы 1-4, 33-36, 65-68, 97-100.
II: вопросы 5-8, 37-40, 69-72, 101-104
III: вопросы 9-12, 41-44, 73-76, 105-108
IV: вопросы 13-16, 45-48, 77-80, 109-112
V: вопросы 17-20, 49-52, 81-84, 113-116
VI: вопросы 21-24, 53-56, 85-88, 117-120
VII: вопросы 25-28, 57-60, 89-92, 121-124
VIII: вопросы 29-32, 61-64, 93-96, 125-128

Каждый «+» оценивается в 1 балл, максимальная оценка на каждой шкале – 16 баллов.

1. Авторитарный

0 – 8 баллов: Уверенный в себе, упорный, настойчивый, может быть хорошим наставником и организатором. Обладает свойством руководителя.

9 – 12 баллов: Доминантный, энергичный, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения, может быть нетерпим к критике, ему свойственна переоценка собственных возможностей.

13 – 16: Властный, диктаторский, деспотический характер, всех поучает, дидактический стиль высказываний, не склонен принимать советы других, стремится к лидерству, командованию другими, сильная личность с чертами деспотизма.

2. Независимый – доминирующий

0 – 8 баллов: Уверенный, независимый, ориентированный на себя, склонный к соперничеству тип.

9 – 12: Самодовольный, нарциссический, с выраженным чувством собственного достоинства, превосходства над окружающим, с тенденцией иметь особое мнение, отличное от мнения большинства, и занимать обособленную позицию в группе.

13 – 16: Стремится быть над всем, самовлюбленный, расчетливый. К окружающим относится отчужденно. Заносчивый, хвастливый.

3. Агрессивный

0 – 3 баллов: Упрямый, упорный, настойчивый в достижении цели, энергичный, непосредственный.

9 – 12: Требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

13 – 16; Чрезмерное упорство, недружелюбие, жестокость, враждебность по отношению к окружающим, несдержанность, вспыльчивость, агрессивность, доходящая до асоциального поведения.

4. Недоверчивый – скептический

0 – 8 баллов: Реалистичен в суждениях и поступках, критичен по отношению к окружающим, скептик, неконформный.

9 – 12: Выраженная склонность к критицизму. Разочарованный в людях, замкнутый, скрытый, обидчивый. Недоверчив к окружающим, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за подозрительности и боязни плохого отношения. Свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

13 – 16: Отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, очень подозрительный, крайне обидчив, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно жалуется на всех (шизоидный тип характера).

5. Покорно-застенчивый

0 – 8: Скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

9 – 12: Застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняется более сильному без учета ситуации.

13 – 16: Покорный, склонный к самоунижению, слабовольный, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себя вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

6. Зависимый

0 – 8 балла: Конформный, мягкий, ожидает помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый, нуждается в признании.

9 – 12: Послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

13 – 16: Очень неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, чужого мнения, сверхконформный.

7. Сотрудничающий

0 – 8 баллов: Склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, правилам и принципам «хорошего тона» в отношениях с людьми, инициативный энтузиаст в достижении целей группы, стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить внимание и любовь, общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

9 – 16: Дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, «быть хорошим» для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогруппы, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильный (истероидный тип характера).

8. Альтруистический

0 – 8 баллов: Ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

9 – 16: Гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, неадекватно принимает на себя ответственность за других (может быть только внешняя «маска», скрывающая личность противоположного типа).

ПСИХОГЕОМЕТРИЧЕСКИЙ ТЕСТ

Психогеометрия как система сложилась в США. Её автор С. Деллицгер – специалист по социально-психологической подготовке управленческих кадров. Психогеометрия – система анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого выбора человека какой-либо геометрической фигуры.

Инструкция. Нарисуйте пять геометрических фигур: квадрат, прямоугольник, треугольник, круг, зигзаг. Посмотрите на нарисованные фигуры, выберите из них ту, в отношении которой вы можете сказать «Это я!» Запишите ее название под №1. Из оставшихся четырех фигур снова выберите самую близкую вам и запишите её под №2. Так пронумеруйте все пять фигур. Далее в таблице представлены психологические характеристики людей, предпочитающих разные геометрические фигуры. К вам наиболее применимы характеристики людей, выбранные под номерами 1,2. Фигура, оказавшаяся на последнем месте, - это отвергаемые психологические свойства.

Фигура	Психологические свойства	
	положительные	отрицательные

квадрат	<p>Организованный Внимательный к деталям Трудолюбивый Рациональный Благоразумный Эрудированный Упорный, настойчивый Твердый в решениях Терпеливый Бережливый</p>	<p>Дотошный, мелочный Трудоголик Холодный, отчужденный Излишне осторожный Не очень богатая фантазия Упрямый, сопротивляющийся Выжидающий, затягивающий решения Скупой</p>
треугольник	<p>Лидер, ведущий за собой Принимающий ответственность на себя Решительный Сконцентрированный на цели Ориентированный на суть дела Конкурентный, нацеленный на победу Уверенный в себе Честолюбивый энергичный</p>	<p>Эгоцентричный, эгоистичный Категоричный, не терпящий возражений Нетерпеливый, прерывает других Коварный, хитрый Самонадеянный Ориентированный на статус Неудержимый</p>
прямоугольни к	<p>Активный Ищущий Любознательный Легко усваивающий новое Чувствительный Без лишних амбиций Смелый</p>	<p>Напряженный в состоянии замешательства Непоследовательный, непостоянный Легковерный, внушаемый Наивный Эмоционально неустойчивый С низкой самооценкой Безрассудный</p>
круг	<p>Дружелюбный, доброжелательный Добродушный Заботливый, поддерживающий, преданный Сочувствующий Великодушный Щедрый Способен убеждать других Спокойный рефлексивный (склонный к самопознанию) Бесконфликтный</p>	<p>Нетребовательный, уступающий Беспечный Навязчивый Болтливый Склонность к самообвинениям Расточительный Играет на чувствах других Легковерный Ленивый Не очень стремится к достижениям Нерешительный</p>
зигзаг	<p>Творческий подход к жизни Мечтательность, направленность в будущее Интуитивность Остроумие Экспрессивность Прямота Стремление к новизне</p>	<p>Неорганизованность Непрактичность Нереалистичность Нелогичность, непоследовательность Эксцентричность Несдержанность, непосредственность</p>

	Восторженность Воодушевленность	Непостоянство настроения, поведения и отношений Наивность
--	------------------------------------	---

Также можно выделить следующие психометрические характеристики личности:

квадрат

Деловой внешний вид; консервативная одежда. Выражение лица обычно хмурое, неодобрительное или непроницаемое. Неторопливые, полные значения движения. Создается впечатление, будто он «инспектирует» торговлю. К товарам, как правило, сразу не прикасается. Задает очень конкретные вопросы с целью выяснить подробности, касающиеся интересующего его товара (услуги). Если цена не указана, то в группе первых вопросов будет задан вопрос о цене. Высоко ценит демонстрацию товара в действии. Отрицательно реагирует на тактику упорного намерения продать. Как правило, сразу ничего не решает. Ему нужно время, чтобы подумать и сравнить ваши предложения с аналогичными предложениями ваших конкурентов.

треугольник

Дорогая, модная, соответствующая ситуации одежда, которую «треугольники» носят небрежно. Спокойные, плавные, уверенные движения. Он выглядит так, как будто он бывал здесь прежде. Нетороплив, однако всем своим видом показывает, что его время дорого стоит и он не намерен тратить его впустую. Проницательный, все подмечающий взгляд. Властное рукопожатие (если речь идет о клиенте). Быстрый контакт, моментальная оценка ситуации и мгновенная реакция (иногда довольно «ядовитая»). Короткий разговор, в котором вопросы кажутся случайными, напоминающими мысли, пришедшие в голову слишком поздно (но это только впечатление!), не расположен тратить время на чтение проспектов, каталогов, прейскурантов, предпочитает короткую презентацию услуги. Создает впечатление властного человека; многих просто подавляет своей персоной.

круг

Часто первым устанавливает контакт. В ход идет приятная улыбка, комплименты. Не торопится. Для него главное – общение. Редко приходит один. Кроме вопросов о товаре задает вопросы личного характера. В момент принятия решения обычно прерывает общение и на время умолкает.

зигзаг

Неопрятный внешний вид, который может не соответствовать положению и состоятельности клиента. Возможен и иной вариант – ориентация на супермоду. Всегда куда-то спешит. Быстрые движения и речь, скачки от одного вопроса к другому. Быстро и откровенно, без всякого стеснения оценивает вашу услугу и состояние ваших дел. В момент принятия решения уходит от общения и как бы погружается в себя.

прямоугольник

Не всегда знает, что ему нужно. Может быть одет как любой из четырех форм личности (по настроению). Возможна небрежность в одежде. Плохо «вписывается» в ситуацию, поэтому больше ориентируйтесь на особенности его речи, мимики и жестов. Поначалу ведет себя робко, застенчиво, неуверенно. Определенного желания не высказывает. Может сделать несколько «заходов», прежде чем начнет разговор о намерении купить тот или иной товар. При следующей встрече может задавать те же самые вопросы, которые задавал и в прошлый раз. Невнимательно слушает ответы на свои вопросы. Может прервать ваш ответ вопросом по совершенно иному поводу. Если выбор товаров и услуг велик, перескакивает от одного к другому. Создает ложное впечатление о намерениях.

Тематика докладов и рефератов

1. Гуманистическая психология, ее характеристика

2. Особенности взаимодействия медицинских работников с родственниками пациентов.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов
2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1. Тема и ее актуальность: Понятие «конфликт в общении». Виды конфликтов

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с некоторыми особенностями поведения личности в коммуникативном процессе; гендерными различиями общающихся

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать:**

- защитные механизмы личности
- о гендерных различиях в общении: маскулинный тип, феминный тип, андрогинный тип (универсальный тип, включающий в себя свойства предыдущих двух типов и актуализирующий их в зависимости от ситуации), неопределенный тип

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь:**

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть:**

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Что такое гендерные различия? Перечислите виды гендерной идентичности.
2. Охарактеризуйте маскулинный тип, феминный тип, андрогинный тип, неопределенный тип

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);
- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Заполните пробелы

1. ... - комплекс психологических и характерологических особенностей, традиционно приписываемых женщинам.

2. ... ощущает себя наилучшим образом, когда имеет дело с *внешней* средой, взаимодействует с другими людьми; характеризуется врожденной тенденцией направлять свою психическую энергию вовне.

II. Верно или неверно?

1. Гендерные особенности – различия в поведении и ролевых моделях женщин и мужчин.

2. Мужчины в большей степени ориентированы на партнерскую систему взаимодействия, а женщины на – систему доминирования.

III. Выберите верный вариант ответа

1. Авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям

- а) диалогическое общение
- б) непосредственное общение
- в) императивное общение
- г) манипулятивное общение

2. Здоровые гармоничные личности, достигшие вершины личностного развития, вершины самоактуализации находятся в центре внимания

- а) бихевиоризма
- б) когнитивной психологии
- в) глубинной психологии
- г) гуманистической психологии

3. Комплекс характерологических особенностей, включающий силу, честолюбие, решительность, властность представляет собой такой тип гендерной идентичности, как

- а) маскулинный тип
- б) феминный тип
- в) андрогинный тип
- г) неопределённый тип

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

- 1. Защитные механизмы личности
- 2. Гендерных различия в общении: маскулинный тип, феминный тип, андрогинный тип, неопределённый тип

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Выделяют четыре основных стиля делового общения партнера при проведении переговоров. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары необходимо выбрать одно: то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена.

- 1. Я люблю действовать.
- 2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
- 3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
- 4. Мне очень нравятся различные нововведения.
- 5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
- 6. Я очень люблю работать с людьми.
- 7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
- 8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
- 9. Я против откладываний и проволочек.
- 10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
- 11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
- 12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
- 13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. д.
- 14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
- 15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
- 16. Я создаю проблемы другим людям.
- 17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
- 18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.
- 19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
- 20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование – ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими, вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение настолько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить два к двум.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

С помощью приведенного ниже «ключа» подсчитайте количество баллов по каждому стилю (каждый выбор в паре равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (сумма баллов по каждому из стилей не может быть более 20), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по нескольким стилям – значит они присущи вам в равной степени. Описание самих стилей приведено в лекции № 31, поэтому нет необходимости повторять их еще раз.

Стиль 1: 1, 8, 9,13,17, 24,26,31,33, 40,41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79;

Стиль 2: 2,7,10,14,18,23,25,30, 34,37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75,78;

Стиль 3: 3,6,11,15,19,22,27,29,35,38,43,46,49,56,59,64,67, 71, 76,80;

Стиль 4: 4,5,12,16,20,21,28,32,36,39,44,45,52, 54, 60,61,68,72, 73, 77.

Стиль 1 – основное внимание уделяется действиям (ориентация на действия). Для людей этого стиля характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, продуктивности, эффективности, продвижения вперед, ответственности, подтверждений, опыта, препятствий, достижений, изменений, решений.

Эти люди:

- прагматичны;
- прямолинейны;
- часто взволнованы;
- решительны;
- быстры (переключаются с одного вопроса на другой);
- энергичны (что порой составляет проблему для партнера).

Стиль 2 – основное внимание уделяется процессу (ориентация на процесс). Для людей этого стиля характерно обсуждение: фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, проверки, апробирования, анализа, наблюдений, доказательств, деталей. Эти люди:

- ориентированы на систематичность, последовательность;
- причинно-следственные связи;
- честны;
- многословны;
- мало эмоциональны;
- тщательны;
- методичны.

Стиль 3 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: людей в целом, человеческих нужд, человеческих мотивов, работы в команде, проблем общения, чувств, "духа работы в команде", понимания, саморазвития, восприимчивости, осознанности, сотрудничества, убеждений, ценностей, ожиданий, отношений.

Эти люди:

- спонтанные;
- сопереживающие;
- "теплые";

- психологически ориентированные;
- эмоциональные;
- восприимчивые;
- чувствительные.

Стиль 4 – основное внимание уделяется человеческим взаимоотношениям, проблемам людей и т. п. (ориентация на людей). Для людей этого стиля характерно обсуждение: концепций, нововведений, творческого подхода, возможностей, вероятностей, больших планов, различных вопросов, что происходит нового в данной области, взаимозависимости, новых путей, новых методов, улучшений, проблем, потенциала, альтернатив. Эти люди:

- с хорошим воображением;
- харизматичны;
- порой их сложно понимать;
- эгоцентричны;
- мало реалистичны;
- творчески настроены;
- полны идей;
- оказывают стимулирующее влияние на других.

Как лучше строить деловое общение, если:

1. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 1:

- прежде всего, сконцентрируйте внимание на результатах (сформулируйте заключение сразу после изложения позиции);
- сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив);
- будьте по возможности кратки;
- подчеркните практическую направленность ваших предложений;
- используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т. п.).

2. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 2:

- будьте точны (опирайтесь на факты);
- в своем выступлении используйте следующий логический порядок: предыстория вопроса; современное его состояние; предполагаемый исход;
- разбейте ваши рекомендации на составные части;
- предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия;
- не торопите вашего партнера;
- упорядочите ваши предложения (1, 2, 3...).

3. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 3:

- предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле);
- подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами людей;
- покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом;
- укажите, что вас поддерживают (или поддержали бы) все уважаемые люди;
- при деловой переписке используйте неформальный стиль.

4. Ваш партнер принадлежит к людям стиля 4:

- отведите достаточное время для обсуждений;
- не раздражайтесь, если ваш партнер, вместо того чтобы обсуждать существо проблемы, «ходит вокруг да около»;
- в своем вступительном слове постарайтесь обозначить данную проблему в более широком концептуальном контексте;
- подчеркните уникальность вашей идеи или темы;

– в письменном обращении в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений. Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

«Репрезентативная система»

В блоке диагностических методик представлен тест, позволяющий выявить ведущие каналы восприятия, определите собственную репрезентативную систему с помощью предложенной методики.

В любом отрывке текст объемом 0,5 страницы отметьте слова, характерные для визуального, кинестетического, аудиального типов репрезентативной системы. Попытайтесь определить ведущую репрезентативную систему автора текста по преобладанию слов той или иной репрезентативной системы.

Выполните предложенные психодиагностические методики

Особенности поведения, характеризующие ведущие каналы восприятия

Ричард Бендлер и Майкл Гриндер выделяют три канала восприятия:

визуальный (зрительные ощущения);

аудиальный (слуховые ощущения);

кинестетический (основанный на ощущениях тела).

От преобладания того или иного канала восприятия зависит словарный состав речи человека, его невербальные реакции, организация межличностного пространства общения.

«ВЕДУЩАЯ РЕПРЕЗЕНТАТИВНАЯ СИСТЕМА»

Определите свой ведущий орган чувств, ответив положительно или отрицательно на ряд, предложенных ниже, вопросов.

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю свою любимую мелодию.
3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства.
4. Обожаю ходить в сауну.
5. В автомашине для меня важен цвет.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
9. Люблю, когда мне делают массаж.
10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Часто читаю во время еды.
15. Очень часто разговариваю по телефону.
16. Склонен к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После неудачного дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.
24. Часто разговариваю сам с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель – это для меня мука.

30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Очень люблю ходить в кино.
32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.
34. Умею слушать собеседника.
35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом или гимнастикой.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядка.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
43. Люблю слушать концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Тип А (видеть): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45

Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48

Визуал	Аудиал	Кинестетик
<p>Жесты в верхней части туловища, «рисуют» то, о чем идет речь. При рассказе взгляд чаще вверх, человек как бы видит то, о чем говорит. Часто сидит на краешке стула. Подбородок вверх, высокий тембр голоса, самый быстрый темп речи и обработки информации, наблюдательный, ориентирован на внешний вид.</p> <p>Увиденное запоминает легко, словесную инструкцию с трудом. Требуется полная картина, видимой цели и детального рассмотрения; осторожен, пока не получит полной ясности.</p> <p>Предпочитает читать сам, чем чтобы читали ему. Читает хорошо, быстро. Аккуратно, хорошо и правильно пишет, но теряет, если пишет слова,</p>	<p>Жесты как бы создают ритм речи, когда человек слушает, голова наклоняется вбок – поза «телефонной трубки».</p> <p>Метроном, хорошо может копировать, речь организована, ритмична.</p> <p>Легко запоминает последовательность, повторяет услышанное, учится, слушая, могут быть трудности в письме и математике. Читая, шевелит губами (проговаривает слова). С удовольствием читает вслух и слушает, любит говорить, когда пишет.</p> <p>При разговоре предпочитает среднюю дистанцию. Любит дискуссии, любит брать на себя ведущую роль в дискуссии, склонен к хождению вокруг да около, подробному, последовательному описанию событий.</p>	<p>Жесты ниже средней линии туловища. Взгляд часто опускается, человек как бы прислушивается к своим ощущениям. Когда садится, устраивается поудобнее.</p> <p>Очень много движений, жестов, подбородок вниз, тембр голоса низкий, самый медленный темп речи и обработки информации. Любит прикасаться сам и когда прикасаются к нему, быстрое раннее физическое развитие.</p> <p>Запоминает, двигаясь, действуя с материалом. Читая, водит пальцем, любит книги с динамичным сюжетом. Почерк хуже, чем у других.</p> <p>Предпочитает самую близкую дистанцию в разговоре. Склонен бросать одно незаконченное дело ради другого. Сильно развита интуиция, вокруг него часто «рабочий»</p>

<p>никогда ранее не виденные. При общении предпочитает самую далекую дистанцию. Организован, аккуратен, все вещи «на своих местах», подбирает цвета, размеры. Выбирает слова, обозначающие то, что можно увидеть (цвет, форму, величину, удаленность): красиво, ярко, красный, на переднем плане, не представляю себе, нарисуй и т.д.</p>	<p>Выбирает слова, обозначающие звуки: гремит, шуршит, тишина, звучит, мелодичный, разговаривать и т. д.</p>	<p>беспорядок. Одевается удобно, по принципу «Я себя сам не вижу». Выбирает слова, обозначающие вкус, запах, движение, ощущение температуры: тепло, прохладно, шероховато, схватить, чувствовать, держаться, контактировать и т. п., термины конкретного действия.</p>
--	--	---

СОСТОЯНИЕ ВАШЕГО «Я»

Прочитав книгу Э.Берна «Игры, в которые играют люди...», вы узнаете, что в каждом из нас сосуществуют три состояния нашего Я – взрослый, родитель, ребенок. Из данного занятия вы узнали, что манипуляция опирается в основном на состояния «родитель» и «ребенок», а основным способом защиты от манипуляции является перевод общения на уровень «взрослый – взрослый». Очень важно научиться осознавать свои состояния Я, чтобы гибко использовать разные формы поведения в зависимости от ситуации. Данный текст поможет вам оценить, как сочетаются три состояния Я вашей личности.

Оцените каждое из приведенных высказываний в баллах от 0 до 10 (0-если для вас это совершенно не характерно, 10- если это полностью относится к вам).

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, что хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что 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 старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны учиться 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 уступить.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Теперь подсчитайте отдельно сумму баллов по следующим группам вопросов:

- 1) вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – **Д («дитя»)**
- 2) вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – **В («взрослый»)**
- 3) вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – **Р («родитель»)**

У вас получится комбинация из трех букв: на первое место ставите букву, которая набрала наибольшее количество баллов, на третье – ту, которая набрала наименьшее количество баллов.

Если у вас получилась формула **ВДР**, то это значит, что 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 могут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Вам будет несложно овладеть способами защиты от манипуляций и сами вы не склонны к их использованию.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, например, для научной работы. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то это значит, что пора взять свои эмоции под контроль. Вам надо иметь в виду, что манипуляторы легко воздействовать на вас, опираясь на ваше **Я** «ребенка». В то же время вы наверняка замечали, что вам легко бывает добиться своего, используя в общении пристройку «снизу».

Хуже, если на первом месте стоит **Р**. Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, то есть всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Если вас привлекает организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, то все в порядке. Надо лишь учитывать, что особенности вашего общения могут влиять на ваши отношения с другими людьми, оттолкнуть их от вас. Если же вы захотите передвинуть свое **Р** на второе или даже на третье место – это вполне осуществимо.

Тематика докладов и рефератов

1. Мужской и женский стили общения
2. Особенности внешнего облика деловой женщины
3. Особенности внешнего облика делового мужчины

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

1. Обсуждение дискуссионных вопросов
2. Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме
Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.
Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>
3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>
4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>
5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1.Тема и ее актуальность: Причины и виды межличностных конфликтов в профессиональной деятельности

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с основами делового общения, формировать умение осуществлять деловое общение в практической деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- психологические аспекты организации делового общения
- принципы делового общения
- организацию и коммуникационные эффекты публичного выступления

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

• использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;

- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации

и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3.Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

- 1.Что представляет собой деловое общение?
- 2.Перечислите и охарактеризуйте принципы делового общения
- 3.Какие правила нужно учитывать, делая комплименты?
- 4.Охарактеризуйте такую форму делового общения как публичное выступление.

Какие части оно традиционно включает?

- 5.Какие приемы привлечения внимания в устном выступлении вам известны?
- 6.Что представляет собой этикет в общении?

4.Вид занятий: практическое занятие

5.Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6.Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Заполните пробелы

1. Формами делового общения являются: деловая ..., деловые ..., деловые ...,
2. ... - вид коммуникативной деятельности в процессе общения, связанный с восприятием и пониманием речи участников общения и реагированием на неё.

II. Верно или неверно?

1. Примерное распределение времени в публичном выступлении: на вступление – 20-30%, на основную часть – 60-65%, на заключение –10-15% всего времени выступления.

2. Прием «Да, но...» является одним из методов аргументации

3. Слушание, предполагающее активное участие в разговоре, переформулирование высказанной мысли таким образом, чтобы акцентировать главные

идеи, высветить противоречия, например: «То есть ты думаешь, что он специально это сделал, чтобы тебя обидеть?» называется нерелексивным.

III. Выберите верный вариант ответа

1. Формами делового общения являются: 1) конфликт, 2) деловая беседа, 3) публичные выступления, 4) невербальное общение, 5) спор

а) 1 и 5

б) 2 и 3

в) 2 и 4

г) 4 и 5

2. Укажите типичные ошибки вербализации (возможно несколько вариантов ответа)

а) пассивное слушание

б) безапелляционность

в) навязчивое повторение

г) слишком точная интерпретация д) экспрессия

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Деловое общение, общая характеристика

2. Принципы делового общения

3. Организацию и коммуникационные эффекты публичного выступления

4. Понятие «имидж» в деловом общении

5. Этикет в деловом общении

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Комплимент»

Участники становятся или рассаживаются в круг. Водящий бросает мячик тому, кому хочет сказать комплимент, и говорит его. Следующий бросает мячик и говорит комплимент другому и т.д. комплимент может быть о чем угодно или на определенную тему – о внешности, о характере, о способностях.

Предварительно создайте настрой: напомните друзьям, что комплименты – это лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. Порассуждайте совместно, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышать похвалу в своей адрес.

О внешности: «Какие чудесные у тебя волосы!», «Твои глаза – как небо голубые!», «Ты всегда элегантна!», «У тебя очень милая улыбка!», «На тебя всегда приятно посмотреть!» и т.д. (продолжайте сами, найдите лестные выражения и сопроводите их теплой интонацией, нежным взглядом. Только опасайтесь пошлости и берегитесь нечаянно задеть уязвимое место).

О делах: «Мне очень нравится как, ты шьешь», «Где только ты научился так прекрасно танцевать», «Ты очень хорошо играешь на гитаре» и т.д.

«Прием на работу»

Исходная ситуация: «Вы закончили институт и хотите устроиться на работу в престижную форму. Вы приходите в офис на собеседование...»

Трое желающих разыгрывают ситуацию. Здесь нужно применить навыки самопрезентации, расположения к себе, если получится – то попробовать убедить начальника в том, что лучшей кандидатуры на должность менеджера ему не найти.

Остальные студенты наблюдают, как используются изученные приемы. Затем анализируют выполнение упражнения, при желании происходит смена актеров, которые хотят попробовать применить другие приемы создания благоприятной атмосферы для разговора и самопрезентации.

Тематика докладов и рефератов

1. Коммуникативная культура в деловом общении. Культура дискуссии
2. Этические нормы телефонного разговора
3. Правила подготовки публичного выступления
4. Искусство комплимента
5. Национальные особенности делового общения в странах востока
6. Особенности делового этикета европейских стран

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

Обсуждение дискуссионных вопросов

Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1.Тема и ее актуальность: Бесконфликтное общение. Принципы бесконфликтного общения в профессиональной деятельности

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с организацией дистанционного делового общения.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- об особенностях делового общения посредством телефона
- этапы и особенности построения деловой беседы по телефону
- о специфике организации общения с радио- и телевизионной аудиторией
- об особенностях ведения деловой переписки, деловом общении посредством

Internet

основами делового общения, формировать умение осуществлять деловое общение в практической деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

• использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;

• применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;

• пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;

• применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3.Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1.Организация дистанционного делового общения.

2.Общение по телефону, деловая переписка.

3.Техническое обеспечение КД: телефонная, факсимильная, сотовая и пейджинговая связь.

4. Internet как средство делового общения

4.Вид занятий: практическое занятие

5.Продолжительность занятий: (в академических часах) 2 час.

6.Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

Выберите верный вариант ответа

1. Начать разговор по телефону, находясь на рабочем месте, согласно правилам этикета следует:

а) коротко и чётко сказать «да», «слушаю»

б) представиться и назвать своё учреждение

в) молча ждать, что скажет вам позвонивший

г) если вы заняты, то словами «перезвоните позже»

2.Слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта

а) конфликтогены

- б) сотрудничество
- в) динамика конфликта
- г) предмет конфликта

3. Формами делового общения являются: 1) конфликт, 2) деловая беседа, 3) публичные выступления, 4) невербальное общение, 5) спор

- а) 1 и 5
- б) 2 и 3
- в) 2 и 4
- г) 4 и 5

4. К психологическим приемам воздействия на собеседника не относится

- а) комплименты
- б) каузальная атрибуция
- в) приём «имя собственное»
- г) приём «зеркало отношения»

5. Человек, адресуемый информацией другому человеку

- а) реципиент
- б) референт
- в) конформист
- г) коммуникатор

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

1. Организация дистанционного делового общения.
2. Общение по телефону, деловая переписка.
3. Техническое обеспечение КД: телефонная, факсимильная, сотовая и пейджинговая связь.

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЕСТИ ДЕЛОВОЕ ОБСУЖДЕНИЕ?

Для каждого утверждения необходимо выбрать один из пяти вариантов ответа – "нет, так не бывает"; "нет, как правило, так не бывает"; "неопределенная оценка"; "да, как правило, так бывает"; "да, так бывает почти всегда".

1. Даю подчиненным поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.
4. Мне в основном удается привести логические и правильные аргументы при обсуждениях.
5. Я настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то я защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие люди приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки я по большей части признаю.
10. Я предлагаю альтернативы предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Я принимаю во внимание точку зрения других людей и стараюсь отразить ее в проекте решения.
15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и на своих гипотезах.
16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои мысли.

18. Я всегда признаюсь в том, что чего-то не знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Я стараюсь развивать чужие идеи так, как будто они были моими.
21. Всегда продумываю то, что могли бы ответить на тот или иной вопрос другие и ищу аргументы.
22. Я помогаю людям советом как организовать свой труд.
23. Увлекаясь своими проектами, своими планами работы на перспективу, я обычно не интересуюсь планами других людей.
24. Я прислушиваюсь и к тем людям, которые имеют точку зрения, отличающуюся от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я ищу новые пути.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Я всегда нахожу возможность организовать поддержку моих проектов.
29. Я понимаю чувства других людей.
30. Я больше стараюсь высказать свои мысли, чем выслушивать чужие.
31. Прежде чем защищаться, я внимательно выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Даю возможность другим изложить свою точку зрения.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, я никого не перебиваю.
37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступить.
39. Говорю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Ответ "нет, так не бывает" оценивается в 1 балл; "нет, как правило, так не бывает" – в 2 балла; "неопределенная оценка" – в 3 балла; "да, как правило, так бывает" – в 4 балла; "да, так бывает всегда" – в 5 баллов.

Суммируйте баллы, поставленные вами против утверждений 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37 и 40, и обозначьте сумму через *A* (она находится в интервале от 20 до 100 баллов).

Для получения суммы *B* подсчитайте количество баллов по утверждениям 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38 и 39 (эта величина также должна находиться в интервале от 20 до 100).

Результаты теста показывают, является ли ваше поведение на совещаниях (переговорах) дипломатичным или авторитарным.

Если сумма *A* не менее чем на 10 баллов превышает сумму *B*, то вы – хороший дипломат.

Если же сумма *B* как минимум на 10 баллов больше суммы *A*, то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно.

Если же обе суммы (*A* и *B*) различаются менее, чем 10 баллами, то ваше поведение не получает однозначной оценки в коллективе. Она может быть как положительной, так и отрицательной – в зависимости от обстоятельств.

Допустим, стиль вашего поведения определен с помощью этого теста однозначно. В таком случае дипломатичный стиль означает, что у вас есть стремление учесть мнение других и убедиться в том, что ваши идеи согласуются с идеями других сотрудников, партнеров. При этом неизбежны компромиссы, зато участники совещания (переговоров)

убеждаются, что есть и их вклад в принятие решения, что их сотрудничество вам как руководителю небезразлично.

Некоторые участники совещания стремятся «протащить» свои проекты, действуют напористо. Партнерам по совещанию редко выпадает возможность высказаться. При таком авторитарном ведении совещания (переговоров) руководитель уверенно держит бразды правления, подает множество предложений, сообщает новую информацию, формулирует свое мнение категорично, не допускает возражений, не добивается всеобщего согласия, не ищет поддержки, необходимой для его реализации.

Выбор способа поведения зависит от поставленных целей, а также от конкретной ситуации, в которой вы будете проводить то или иное совещание или беседу, переговоры. Дипломатия в общении уместна в следующих случаях:

- достаточно времени, чтобы обсудить все доводы;
- решение будет успешно реализовано только тогда, когда его признают все участники обсуждения;
- участники совещания (переговоров) понимают проблему и знают варианты ее разрешения;
- возникли большие разногласия, и необходимо переубедить несогласных в правильности принимаемого решения.

Авторитарное поведение допустимо, если по каким-либо причинам нельзя обратиться к помощи партнеров ни при творческом обсуждении, рассмотрении данного вопроса, ни при последующем его решении. Это бывает в том случае, если необходимо как можно быстрее принять решение.

Психологи, работающие в крупных фирмах и на предприятиях, утверждают, что оба стиля поведения – дипломатичный и авторитарный – могут приводить к успеху. Однако авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше. В противном случае, в дальнейшем вам не поможет никакая дипломатия.

УРОВЕНЬ УВЕРЕННОСТИ В СЕБЕ

Инструкция. Методика включает 30 утверждений. Нужно отметить те из них, с которыми ты согласен. Не раздумывайте слишком долго над ними, давайте тот ответ, который первым приходит в голову. Правильных и неправильных вариантов здесь нет, приемлем любой ответ, свидетельствующий о твоем индивидуальном своеобразии.

Перечень утверждений:

1. Большинство людей, по-видимому, более настойчивы, чем я.
2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
3. Если в столовой подадут несвежую еду, я буду жаловаться администрации.
4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
5. Если продавцу стоило больших усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».
6. Когда от меня требуют что-нибудь сделать, а я не понимаю, зачем это надо, то прошу, чтобы мне объяснили это.
7. В спорах я стремлюсь найти такие доводы, чтобы окончательно и бесповоротно убедить окружающих в своей правоте.
8. Я стараюсь вырваться вперед, как и большинство людей.
9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.
10. Я получаю удовольствие, завязывая разговор с новыми людьми.
11. Я часто не знаю, что сказать людям другого пола, которые кажутся мне привлекательными.
12. Думаю, что пройти собеседование при устройстве на работу мне окажется куда сложнее, чем собрать необходимые документы.

13. Я испытываю нерешительность, когда надо позвонить по телефону малознакомому человеку.

14. Я стесняюсь возвратить покупку в магазин, даже если обнаруживаю, что она некачественна.

15. Если родственник или близкий друг раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю недовольство.

16. Бывает, что я избегаю задавать вопросы из-за страха показаться глупым.

17. В соре я иногда боюсь, что буду волноваться и меня начнет трясти.

18. Если кто-либо высказывает точку зрения, которую я считаю неверной, я не стесняюсь выразить и свою точку зрения.

19. Совершая покупку на рынке, я избегаю спорить с продавцами о цене.

20. Когда я делаю что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.

21. Я откровенен и искренен в выражении своих чувств.

22. Если кто-то распространяет обо мне сплетни, я стремлюсь при первой же возможности поговорить с ним об этом.

23. Зачастую мне трудно сказать «нет».

24. При необходимости я умею взять под контроль даже сильные свои эмоции.

25. Если меня где-либо плохо обслужили, я не стесняюсь пожаловаться администрации.

26. Когда мне делают комплимент, я часто не знаю, что сказать в ответ.

27. Если в театре или на занятиях соседи мешают мне разговорами, я прошу их говорить потише или беседовать где-нибудь в другом месте.

28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, может быть уверен, что получит от меня отпор.

29. Я быстро и решительно высказываю свое мнение.

30. Бывают случаи, когда я растерян настолько, что просто не могу ни чего сказать.

Обработка результатов

Выставляется по одному баллу за утверждения 3,6,7,8,10,18,20,21,22,24,25,27,28,29 при ответах «да». Выставляется также по одному баллу за утверждения 1,2,4,5,9,11,12,13,14,15,16,17,19,23,26,30 при ответах «нет». Подсчитывается общая сумма баллов.

Интерпретация результатов:

Менее 11 баллов. Такой человек застенчив и недостаточно уверен в себе. Ему трудно высказать свои чувства и желания, и поэтому другие могут навязать ему свое общество, оттеснить при получении, например, каких-либо благ, подчас даже не замечая этого, ущемить в чем-то его права. Вместе с тем ему могут быть свойственны вспышки агрессивного поведения по отношению к тем, кто от него зависит.

11-21 балл. Этим людям свойственна средняя степень уверенности в себе. Они могут дать отпор тем, кто пытается ущемить их интересы или не соблюдает обязательства, но для этого им все же надо чувствовать себя несколько «заведенными». В противном случае они предпочитают терпеть и молча злиться, избегая вступления в конфликт. При желании они могут научиться как вести себя по манере воспитанного человека, так и жестко добиваться своих целей в общении с окружающими.

Более 21 балла. У таких людей высокий уровень уверенности в себе. Для них характерно спокойствие, умение владеть собой в самых разных ситуациях, умение выражать свои чувства и желания, не обижая окружающих и не вступая с ними в конфликт. Они не станут терпеть и ущемления своих прав, восстанавливая их в случае необходимости не взрывами неконтролируемой агрессии, не жалобами и просьбами, а решительными и в то же время корректными, приемлемыми в обществе способами.

Тематика докладов и рефератов

1. Общение по телефону

2. Правила ведения деловой переписки
3. Internet как средство делового общения

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

Обсуждение дискуссионных вопросов

Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1. Тема и ее актуальность: Насильственная и ненасильственная ориентация разрешения конфликтов

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с понятием «конфликт», его основными характеристиками, типологией и структурой

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- понятие «конфликт»
- функции конфликта
- классификацию конфликтов
- стадии развития конфликта
- о толерантном поведении в конфликтах

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3. Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Что такое конфликт? Перечислите и охарактеризуйте основные структурные элементы конфликта
2. Что такое конфликтогены? Укажите их типы
3. Перечислите и охарактеризуйте основные функции конфликта
4. Перечислите и охарактеризуйте известные вам классификации конфликтов

4. Вид занятий: практическое занятие

5. Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6. Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Заполните пробелы

1. ... – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

2. ... функция проявляется в негативных последствиях конфликта: неприязни, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях морали, дисциплины.

II. Верно или неверно?

1. Диагностическая функция конфликта заключается в преодолении трудностей, кризисов.

2. В динамике конфликта основные стадии: возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание участниками существования конфликтной ситуации; переход к конфликтному поведению; разрешение конфликта.

III. Выберите верный вариант ответа

1. Укажите признаки деструктивного конфликта (возможно несколько вариантов ответа)

- а) творческий подъём
- б) расширение конфликта
- в) эскалация конфликта
- г) сотрудничество
- д) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта

2. Установите соответствие между видами конфликтов и основаниями классификации

- 1) недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.
- 2) управленческие, производственные, экономические, творческие и другие конфликты.
- 3) межличностные, межгрупповые (социальные), внутриличностные конфликты.
 - а) в зависимости от остроты противоречий
 - б) по проблемно-деятельному признаку
 - в) по степени вовлеченности людей в конфликт

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

- 1. Понятие «конфликт», его функции
- 2. Виды конфликтов
- 3. Структура конфликта
- 4. Стадии развития конфликта

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Предупреждающие сигналы»

Отметьте в таблице те симптомы, которые свойственны лично вам в конфликтах. Оцените степень их проявления по 10-балльной шкале и поставьте соответствующий балл перед характерным для вас симптомом. Добавьте то, что здесь не указано.

- _____ Голова сдавлена
- _____ Вены на висках начинают пульсировать
- _____ Кажется, что голова чем-то связана
- _____ Уши горят
- _____ Горло сдавлено или пересыхает
- _____ Челюсти стиснуты либо стучат зубы
- _____ Сердце ускоренно бьется
- _____ Стеснение в груди
- _____ Желудок сжат или в нем пустота
- _____ Плечи как бы связаны
- _____ Кулаки сжаты; ладони потеют
- _____ Болит поясница
- _____ Икры свело

Посмотрите еще раз на результат вашей работы. Теперь вы видите, как страдает ваше тело, когда приходит в действие механизм «Борьба или избегание»? Реакция такова, как будто вопрос идет о жизни и смерти. Если эта реакция продолжается долго, может серьезно пострадать здоровье. Необходимо успокоиться, охладить себя, вернуть тело в равновесное состояние, чтобы начать решать проблему.

Дыхание – один из наиболее важных факторов, за которым надо следить во время конфликта. Когда мы боимся, сердимся, раздражены, дыхание становится прерывистым и затрудненным. Чем спокойнее и ритмичнее мы дышим, тем в большей степени сохраняется наша способность к ясному мышлению, тем шире выбор самых разнообразных реакций для решения поставленных перед нами задач.

Ниже следует список различных способов разрядки. Попробуйте найти способы, наиболее подходящие для вас и действительно эффективные.

Возможности для разрядки

Отметьте способы разрядки, которые для вас оказались наиболее эффективными. Сконцентрируйтесь на той части тела, которая реагирует сильнее всего.

ФИЗИЧЕСКИЕ

- Медленно, глубоко вдохните и спокойно выдохните.
- Займите делом свои руки: описывайте или рисуйте то, что вам хочется сделать с человеком, с которым вы в ссоре. Бейте подушку.
- Займите ступни ног: подбрасывайте мяч или танцуйте.
- Займите все тело: бегайте, прыгайте, делайте упражнения, требующие больших затрат энергии.
- Займите уши: слушайте какую-нибудь музыку.
- Найдите занятие для голоса: разговаривайте, кричите, пойте.
- Примите теплую ванну, выпейте теплый чай или сок.
- Поменяйте на время род занятий.
- Погуляйте по земле (не по асфальту), постоит на солнышке.
- Потрите свой лоб, чтобы кровь омыла ваш мозг.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ

- Плачьте.
- Опишите свои переживания: вслух или на бумаге.
- Говорите сами себе успокаивающие слова, даже вслух. Например: «Это не вопрос жизни и смерти», «Я все преодолею», «Это сильные переживания, но я поступаю правильно».

МЫСЛИТЕЛЬНЫЕ

- Определите слова и фразы, которые вы мысленно говорите сами себе, не давайте себе забыть, что они необязательно верны
- Успокаивайте себя такими мыслями, как: «Сначала я приду в себя, а потом соображу, что делать», «Я знаю, мне только кажется, что речь идет о жизни и смерти».
- Попытайтесь перенести внимание на предмет, далекий от конфликта.
- Старайтесь найти то положительное, что дает вам создавшаяся ситуация.
- Поймите пользу приобретенного опыта.

ДУХОВНЫЕ

- Побудьте в тишине и одиночестве, чтобы отвлечься.
- Постарайтесь простить, полюбить своего оппонента или посочувствовать ему.
- Напомните себе, что человечество едино, и вы тоже ему принадлежите.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

- Не принимайте на свой счет слова или действия других людей. Поймите для себя, что они пытаются преодолеть свои собственные страхи и беспокойство.
- Не забывайте перефокусировать сознание на сегодняшний день в случае возникновения старых воспоминаний. Точно определите дату и время происшедшего, свое местонахождение, имена людей, которые находились с вами, чтобы мысленно отвлечься от прошлого.
- Иногда бывает полезно вспомнить похожие ситуации, с которыми вам удалось справиться.

Постарайтесь запомнить, как ваше тело реагирует на конфликт, какие действия помогают вам оставаться достаточно разумными.

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

Обсуждение дискуссионных вопросов

Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / - А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа); Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>

5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР, 2005. – 2-е изд. – 250 с.

1.Тема и ее актуальность: Межличностные стили разрешения конфликтов в профессиональной деятельности

Актуальность темы определяется необходимостью компетенций в области общения для успешного решения задач в будущей профессиональной деятельности.

2. Учебные цели: познакомиться с понятием «конфликт», его основными характеристиками, типологией и структурой

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **знать**:

- понятие «конфликт»
- функции конфликта
- классификацию конфликтов
- стадии развития конфликта
- о толерантном поведении в конфликтах

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **уметь**:

- использовать знания в области общения при организации межличностных отношений, прогнозировать поведение собеседника;
- применять теоретические знания при выполнении заданий по изучаемой теме;
- пользоваться психологическими методиками по самодиагностике;
- применять сформированные компетенции в процессе планирования, организации и осуществления своей профессиональной деятельности.

Для формирования профессиональных компетенций обучающиеся должны **владеть**:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

3.Материалы для самоподготовки к занятию

Вопросы для самоподготовки

1. Что такое конфликт? Перечислите и охарактеризуйте основные структурные элементы конфликта
2. Что такое конфликтогены? Укажите их типы
3. Перечислите и охарактеризуйте основные функции конфликта
4. Перечислите и охарактеризуйте известные вам классификации конфликтов

4.Вид занятий: практическое занятие

5.Продолжительность занятий: (в академических часах) 1 час.

6.Оснащение:

- дидактический материал (контролирующие программы, ситуационные задачи, учебное пособие, раздаточный материал);

- ТСО (ноутбук, мультимедийный проектор)

7. Содержание занятия:

7.1. Контроль исходного уровня знаний и умений.

Тестовый контроль

Материалы для контроля уровня освоения темы:

I. Заполните пробелы

3.... – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

4. ... функция проявляется в негативных последствиях конфликта: неприязни, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях морали, дисциплины.

II. Верно или неверно?

1. Диагностическая функция конфликта заключается в преодолении трудностей, кризисов.

2. В динамике конфликта основные стадии: возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание участниками существования конфликтной ситуации; переход к конфликтному поведению; разрешение конфликта.

III. Выберите верный вариант ответа

1. Укажите признаки деструктивного конфликта (возможно несколько вариантов ответа)

- а) творческий подъём
- б) расширение конфликта
- в) эскалация конфликта
- г) сотрудничество
- д) увеличение затрат, потерь, которые несут участники конфликта

2. Установите соответствие между видами конфликтов и основаниями классификации

- 1) недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.
- 2) управленческие, производственные, экономические, творческие и другие конфликты.
- 3) межличностные, межгрупповые (социальные), внутриличностные конфликты.
 - а) в зависимости от остроты противоречий
 - б) по проблемно-деятельному признаку
 - в) по степени вовлеченности людей в конфликт

7.2. Разбор с преподавателем узловых вопросов, необходимых для освоения темы занятия

- 1. Понятие «конфликт», его функции
- 2. Виды конфликтов
- 3. Структура конфликта
- 4. Стадии развития конфликта

7.3. Демонстрация преподавателем методики практических приемов по данной теме.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Выполните упражнения

«Предупреждающие сигналы»

Отметьте в таблице те симптомы, которые свойственны лично вам в конфликтах. Оцените степень их проявления по 10-балльной шкале и поставьте соответствующий балл перед характерным для вас симптомом. Добавьте то, что здесь не указано.

- _____ Голова сдавлена
- _____ Вены на висках начинают пульсировать
- _____ Кажется, что голова чем-то связана
- _____ Уши горят
- _____ Горло сдавлено или пересыхает
- _____ Челюсти стиснуты либо стучат зубы
- _____ Сердце ускоренно бьется
- _____ Стеснение в груди
- _____ Желудок сжат или в нем пустота
- _____ Плечи как бы связаны
- _____ Кулаки сжаты; ладони потеют
- _____ Болит поясница
- _____ Икры свело

Посмотрите еще раз на результат вашей работы. Теперь вы видите, как страдает ваше тело, когда приходит в действие механизм «Борьба или избегание»? Реакция такова, как будто вопрос идет о жизни и смерти. Если эта реакция продолжается долго, может серьезно пострадать здоровье. Необходимо успокоиться, охладить себя, вернуть тело в равновесное состояние, чтобы начать решать проблему.

Дыхание – один из наиболее важных факторов, за которым надо следить во время конфликта. Когда мы боимся, сердимся, раздражены, дыхание становится прерывистым и затрудненным. Чем спокойнее и ритмичнее мы дышим, тем в большей степени

сохраняется наша способность к ясному мышлению, тем шире выбор самых разнообразных реакций для решения поставленных перед нами задач.

Ниже следует список различных способов разрядки. Попробуйте найти способы, наиболее подходящие для вас и действительно эффективные.

Возможности для разрядки

Отметьте способы разрядки, которые для вас оказались наиболее эффективными. Сконцентрируйтесь на той части тела, которая реагирует сильнее всего.

«Конфликтогены»

Конфликтогены – слова и фразы, провоцирующие ответную агрессию и ведущие к обострению конфликта.

Участники упражнения придумывают примеры и вспоминают известные им ситуации, где использование следующих конфликтогенов привело к конфликту:

- Незаслуженные и унижительные упреки.
- Негативные обобщения, «навешивание ярлыков».
- Настойчивые советы, предписания по поводу того, как другому человеку следует себя вести.
- Указания на факты, которые не имеют отношения к теме разговора или изменить которые собеседник не в состоянии.
- Решительное установление границ разговора, «закрытие» определенных тем для обсуждения.
- Неуместная ирония, сарказм.
- Ругательства, оскорбительные высказывания, имеющие целью «выпустить пар».

«Разногласие»

В качестве основы для упражнения может послужить ситуация конфликта из художественной литературы или фильма, телепередачи, реальная жизненная ситуация. Два добровольца в присутствии класса играют роли выбранных персонажей, демонстрируя разногласия, а затем стараются достичь взаимопонимания, применяя принципы управления конфликтом

Тематика докладов и рефератов

1. Классификации конфликтов
2. Внутриличностные конфликты
3. Конфликты в медицинской практике

7.4. Самостоятельная работа студентов под контролем преподавателя

Обсуждение дискуссионных вопросов

Выполнение и обсуждение заданий по изучаемой теме

Место проведения самоподготовки: читальный зал, учебная комната для самостоятельной работы обучающихся.

Учебно-исследовательская работа обучающихся по данной теме: работа с основной и дополнительной литературой.

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: учебник. Шарков, Ф.И. М.: Дашков и К, 2018. -on-line. - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/105552>

Дополнительная:

2. Конфликтология: учебно-методическое пособие. Шерешкова, Е. А. Шадринск: ШГПУ, 2020. - 234 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/161677>

3. Конфликтология: учебно-методическое пособие / А. Е. Блохин. Нижний Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2019. - 45 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: - Режим доступа: ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/book/144585>

4. Коммуникативная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие /

- А. Ф. Амиров, О. В. Кудашкина. ГБОУ ВПО «Баш. гос. мед. ун-т» МЗ РФ (Уфа);
Электрон. текстовые дан. - Уфа, 2014. - on-line. - Режим доступа: БД «Электронная
учебная библиотека» <http://library.bashgmu.ru/elibdoc/elib604.pdf>
5. Формановская Н.И., Культура общения и речевой этикет. – М.: Издательство ИКАР,
2005. – 2-е изд. – 250 с.