Департамент образования Вологодской области
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

МЕТОДИЧЕСКИЕУКАЗАНИЯ

к практическим работам

по дисциплине ОГСЭ.03. Психология общения

Специальность: 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства

2017

Рассмотрено на заседании предметно-цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин, протокол №9 от 23 мая 2017г.

Данные методические указания предназначены для студентов обучающихся по специальности 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж» при выполнении практических работ.

Объем практической работы по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения составляет 20 часов.

Перечень практических работ соответствует содержанию программы. Практическая работа студентов повышает интеллектуальный уровень обучающихся, формирует умение находить нужную информацию, систематизировать, обобщать, что необходимо для профессиональной подготовки будущего специалиста. Навыки исследовательской работы помогут студентам на старших курсах при выполнении и оформлении курсовых и дипломных проектов.

Методические указания могут быть рекомендованы к использованию студентами и преподавателями БПОУ ВО «Вологодский строительный колледж».

Авторы:

Смирнова Людмила Викторовна преподаватель

Корнева Елена Борисовна преподаватель

Рецензент: кандидат философских наук, доцент кафедры русского языка, журналистики и теории коммуникации ВоГУ Рублева Наталья Ивановна

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ 5

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ 6

ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ 7

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ 8

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ 9

Методические указания по подготовке доклада 9
Методические указания по подготовке сообщения 9

Методические указания по выполнению презентации 13

Практическая работа №1 15

Практическая работа № 2 17

Практическая работа №3 18

Практическая работа №4 20

Практическая работа № 5 20

Практическая работа № 6 24

Практическая работа № 7 26

Практическая работа № 8 32

Практическая работа № 9 32

Практическая работа № 10 42

Приложение 1 46

Приложение 2 47

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по организации практических работ по ОГСЭ.03 Психология общения для студентов специальности 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства

В данных методических указаниях приведена методика по организации практической работы с учебниками, конспектами, рефератами, докладами, сообщениями, а также указаны виды практической работы по темам раздела, формы контроля практической работы и рекомендуемая литература.

ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Аудиторная практическая работа выполняется по заданию преподавателя, с/без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на аудиторную практическую работу преподаватель использует дифференцированный подход на индивидуальном уровне к студентам. Практическая работа может осуществляться индивидуально по группам обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Перед выполнением студентом аудиторной практической работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает: цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. В процессе инструктажа преподаватель предупреждает студентов о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

С целью получения высоких результатов использованы следующие виды заданий, которые дадут полноценный результат: практическая работа с книгой, журналом, газетой; подготовка сообщений, докладов, рефератов.

При выполнении работ студент должен изучить методические указания по выполнению практической работы; подготовить ответы на контрольные вопросы. Все задания выполняются письменно (или устно), ответы на теоретические вопросы даются устно (слабоуспевающим студентам можно дать ответить на контрольные вопросы письменно для того, чтобы лучше запомнить теоретический материал).

Изучая теоретическое обоснование, студент должен знать, что основной целью изучения теории является умение применять ее при выполнении письменных заданий.

После выполнения работы студент должен представить отчет о проделанной работе с полученными результатами и устно ее защитить.

При отсутствии студента по неуважительной причине выполняет работу самостоятельно во внеаудиторное время и защищает на консультации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ СТУДЕНТОМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

- Оценка «5» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, выполнена без ошибок; оформлена аккуратно.
- Оценка «4» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, присутствуют незначительные ошибки; работа оформлена аккуратно.
- Оценка «3» ставится: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, частично с помощью преподавателя, присутствуют ошибки; по оформлению работы имеются замечания.
- Оценка «2» ставится: обучающийся не подготовился к практической работе, допустил грубые ошибки, по оформлению работы имеются множественные замечания.

ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Количество часов
	Раздел 1. Психологические основы общения		
	Тема 1.2. Характеристика процесса общения		
1.	Практическая работа №1. Тренинг «Учимся взаимопониманию»	*Сообщения, решение ситуативных задач*	**2**
	Тема 1.3. Эмоции в общении.		
2.	Практическая работа №2. Невербальная коммуникация	*Презентации*	**2**
3.	Практическая работа №3. Умение слушать и вести беседу	*Сообщения, доклады*	**2**
4.	Практическая работа №4. Правила культуры общения	*Доклады*	**2**
	Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения		
	Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности.		
5.	Практическая работа №5. Влияние темперамента на уровень конфликтности	*Тест; презентации*	**2**
6.	Практическая работа №6. «Влияние темперамента на межличностные отношения в группе»	*Доклады, решение ситуативных задач*	**2**
	Тема 2.3 Коммуникативная сторона общения.		
7.	Практическая работа №7. «Тренинг коммуникативных умений и навыков»	*Сообщения, доклады*	**2**
	Тема 2.6 Конфликт в общении		
8.	Практическая работа №8. Отработка навыков убеждения	*Разработка инструкции*	**2**
	Тема 2.7 Конфликты в деловом общении		
9.	Практическая работа №9. Пути разрешения конфликтных ситуаций	*Тестирование; решение ситуативных задач;сообщения*	**2**
10.	Практическая работа № 10. Анализ конфликтных ситуаций.	*Решение ситуативных задач*	**2**
	ИТОГО		**20**

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Основы философии [Электронный ресурс]: курс лекций/ — Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградский институт бизнеса, 2015.— 88 с.— Режим доступа:http://www.iprbookshop.ru/56022.html.— ЭБС «IPRbooks»
2. История философии. Курс лекций в конспективном изложении [Электронный ресурс]: учебное пособие/ А.А. Акулова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Прометей, 2014.— 98 с.— Режим доступа:http://www.iprbookshop.ru/30405.html.— ЭБС «IPRbooks»
3. История философии. Запад-Россия-Восток. Книга вторая. Философия XV-XIX вв. [Электронный ресурс]: учебник для вузов/ А.Б. Баллаев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, 2017.— 495 с.— Режим доступа:http://www.iprbookshop.ru/36372.html.— ЭБС «IPRbooks»
4. Методические указания к практическим работам по дисциплине ОГСЭ.01.Основы философии, 2017г.
5. Методические рекомендации по организации внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине ОГСЭ.01.Основы философии, 2017г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Методические указания для студентов специальности 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства предназначены, по оказанию методической помощи студентам при подготовке и проведении практической работы в урочное время.

Учебно-методические указания предусматривают следующие виды работ: доклады, презентации.

Методические указания по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.
9. Обсуждение доклада.
10. Оценивание доклада

Композиционное оформление доклада – это его реальная речевая внешняя структура, в ней отражается соотношение частей выступления по их цели, стилистическим особенностям, по объёму, сочетанию рациональных и эмоциональных моментов, как правило, элементами композиции доклада являются: вступление, определение предмета выступления, изложение (опровержение), заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике.

Вступление должно содержать:

- название доклада;
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- интересную для слушателей форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Выступление состоит из следующих частей:

Основная часть, в которой выступающий должен раскрыть суть темы, обычно строится по принципу отчёта. Задача основной части: представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами.

Заключение - это чёткое обобщение и краткие выводы по излагаемой теме.

Письменный доклад оформляется в соответствии с требованиями к реферату.

Методические указания по подготовке сообщения

Регламент устного публичного выступления – не более 10 минут.

Искусство устного выступления состоит не только в отличном знании предмета речи, но и в умении преподнести свои мысли и убеждения правильно и упорядоченно, красноречиво и увлекательно.

Любое устное выступление должно удовлетворять *трем основным критериям*, которые в конечном итоге и приводят к успеху: это критерий правильности, т.е. соответствия языковым нормам, критерий смысловой адекватности, т.е. соответствия

содержания выступления реальности, и критерий эффективности, т.е. соответствия достигнутых результатов поставленной цели.

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

Работа по подготовке устного выступления начинается с формулировки темы. Лучше всего тему сформулировать таким образом, чтобы ее первое слово обозначало наименование полученного в ходе выполнения научного результата (например, «Роль глаголов прошедшего времени в произведениях А.П. Чехова…» и пр.). Тема выступления не должна быть перегруженной, нельзя "объять необъятное", охват большого количества вопросов приведет к их беглому перечислению, к декларативности вместо глубокого анализа. Неудачные формулировки - слишком длинные или слишком краткие и общие, очень банальные и скучные, не содержащие проблемы, оторванные от дальнейшего текста и т.д.

Само выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Вступление включает в себя представление авторов (фамилия, имя отчество, при необходимости место учебы/работы, статус), название доклада, расшифровку подзаголовка с целью точного определения содержания выступления, четкое определение стержневой идеи. Стержневая идея понимается как основной тезис, ключевое положение. Стержневая идея дает возможность задать определенную тональность выступлению. Сформулировать
основной тезис означает ответить на вопрос, зачем говорить (цель) и о чем говорить (средства достижения цели).

Требования к основному тезису выступления:

- фраза должна утверждать главную мысль и соответствовать цели выступления;
- суждение должно быть кратким, ясным, легко удерживаться в кратковременной памяти;
- мысль должна пониматься однозначно, не заключать в себе противоречия.

В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.

Самая частая ошибка в начале речи – либо извиняться, либо заявлять о своей неопытности. Результатом вступления должны быть заинтересованность слушателей, внимание и расположенность к презентатору и будущей теме.

К аргументации в пользу стержневой идеи можно привлекать фото-, видеофрагменты, аудиозаписи, фактологический материал. Цифровые данные для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как обилие цифр скорее утомляет слушателей, нежели вызывает интерес.

План развития основной части должен быть ясным. Должно быть отобрано оптимальное количество фактов и необходимых примеров.

В научном выступлении принято такое употребление форм слов: чаще используются глаголы настоящего времени во «вневременном» значении, возвратные и безличные глаголы, преобладание форм 3-го лица глагола, форм несовершенного вида, используются неопределенно-личные предложения.

Если использование специальных терминов и слов, которые часть аудитории может не понять, необходимо, то постарайтесь дать краткую характеристику каждому из них, когда употребляете их впервые.

Самые частые ошибки в основной части доклада - выход за пределы рассматриваемых вопросов, перекрывание пунктов плана, усложнение отдельных положений речи, а также перегрузка текста теоретическими рассуждениями, обилие затронутых вопросов (декларативность, бездоказательность), отсутствие связи между частями выступления, несоразмерность частей выступления (затянутое вступление, скомканность основных положений, заключения).

В заключении необходимо сформулировать выводы, которые следуют из основной идеи (идей) выступления. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом. В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Закончить выступление можно решительным заявлением. Вступление и заключение требуют обязательной подготовки, их труднее всего создавать на ходу. Психологи доказали, что лучше всего запоминается сказанное в начале и в конце сообщения ("закон края"), поэтому вступление должно привлечь внимание слушателей, заинтересовать их, подготовить к восприятию темы, ввести в нее (не вступление важно само по себе, а его соотнесение с остальными частями), а заключение должно обобщить в сжатом виде все сказанное, усилить и сгустить основную мысль, оно должно быть таким, чтобы слушатели почувствовали, что дальше говорить нечего.

В ключевых высказываниях следует использовать фразы, программирующие заинтересованность. Вот некоторые обороты, способствующие повышению интереса:

- «Это Вам позволит…»
- «Благодаря этому вы получите…»
- «Это позволит избежать…»
- «Это повышает Ваши…»
- «Это дает Вам дополнительно…»
- «Это делает вас…»
- «За счет этого вы можете…»

После подготовки текста/плана выступления полезно проконтролировать себя вопросами:

- Вызывает ли мое выступление интерес?
- Достаточно ли я знаю по данному вопросу, и имеется ли у меня достаточно данных?
- Смогу ли я закончить выступление в отведенное время?
- Соответствует ли мое выступление уровню моих знаний и опыту?

При подготовке к выступлению необходимо выбрать способ выступления: устное изложение с опорой на конспект (опорой могут также служить заранее подготовленные слайды) или чтение подготовленного текста. Отметим, однако, что чтение заранее написанного текста значительно уменьшает влияние выступления на аудиторию. Запоминание написанного текста заметно сковывает выступающего и привязывает к заранее составленному плану, не давая возможности откликаться на реакцию аудитории.

Общеизвестно, что бесстрастная и вялая речь не вызывает отклика у слушателей, какой бы интересной и важной темы она ни касалась. И наоборот, иной раз даже не совсем складное выступление может затронуть аудиторию, если оратор говорит об актуальной проблеме, если аудитория чувствует компетентность выступающего. Яркая, энергичная речь, отражающая увлеченность оратора, его уверенность, обладает значительной внушающей силой.

Кроме того, установлено, что *короткие фразы* легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую более тринадцати слов. А третья часть всех людей, слушая четырнадцатое и последующие слова одного предложения, вообще забывают его начало. Необходимо избегать сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов. Излагая сложный вопрос, нужно постараться передать информацию по частям.

Пауза в устной речи выполняет ту же роль, что знаки препинания в письменной. После сложных выводов или длинных предложений необходимо сделать паузу, чтобы слушатели могли вдуматься в сказанное или правильно понять сделанные выводы. Если выступающий хочет, чтобы его понимали, то не следует говорить без паузы дольше, чем пять с половиной секунд.

Особое место занимает обращение к аудитории. Известно, что обращение к собеседнику по имени создает более доверительный контекст деловой беседы. При

публичном выступлении также можно использовать подобные приемы. Так, косвенными обращениями могут служить такие выражения, как «Как Вам известно», «Уверен, что Вас это не оставит равнодушными». Подобные доводы к аудитории – это своеобразные высказывания, подсознательно воздействующие на волю и интересы слушателей. Выступающий показывает, что слушатели интересны ему, а это самый простой путь достижения взаимопонимания.

Во время выступления важно постоянно контролировать реакцию слушателей. Внимательность и наблюдательность в сочетании с опытом позволяют оратору уловить настроение публики. Возможно, рассмотрение некоторых вопросов придется сократить или вовсе отказаться от них. Часто удачная шутка может разрядить атмосферу.

После выступления нужно быть готовым к ответам на возникшие у аудитории вопросы.

Письменное сообщение оформляется в соответствии с требованиями к реферату.

Методические указания по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносится опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;
- значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации.

Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток. Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;
- использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации);

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода *вспомогательный* материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в *начале* и в *конце* презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступать к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно

возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к ***оформлению презентации***. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуется не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MS Excel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MS Office. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MS Word или табличного процессора MS Excel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада ("Следующий слайд, пожалуйста...").

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же, как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа

(slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории?
- не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

Практическая работа №1
Тема: Учимся взаимопониманию

Цель: Развитие психологической наблюдательности как способность фиксировать и запоминать всю совокупность сигналов, получаемых от другого человека или группы.

Общие правила СПТ

1/ Принцип «Здесь и теперь»-разговор о том, что происходит в группе, в каждый конкретный момент.

2/ Персонификация высказываний- отказ от обезличенных суждений типа «обычно считается».

3/ Акцентирование языка чувств- избегание оценочных суждений, их замена описанием собственных эмоциональных состояний.

4/ Активность- включенность в интенсивное межличностное взаимодействие каждого из членов группы, исследовательская позиция участников.

5/ Доверительное общение-искренность, открытое выражение эмоций и чувств.

6/ Конфиденциальность- рекомендация не выносить содержание общений, развивающегося в процессе тренинга, за пределами группы.

Упражнение «БИП» («Чужие коленки»)

Описание

Участники садятся в плотный круг, чтобы между соседями не оставалось свободного места. Водящий становится в центр с закрытыми глазами, несколько раз поворачивается вокруг своей оси, после чего приближается к сидящим в кругу участникам и вслепую» садится кому-нибудь из них на колени. Обладатель коленок, на которые сел водящий, произносит измененным голосом короткое слово «БИП». Задача водящего – угадать по голосу, на чьих коленях он сидит.

Обсуждение.

Кого было легко узнать, кого- не очень?

На что еще ориентировались водящие помимо голоса?

Чувствовали ли они разницу между коленками разных людей, в чем она заключалась?

Тест «Чему мы отдаем предпочтение»

Выбери фигуру: от «самой приятной» до «наименее приятной». (квадрат, треугольник, круг, кракозябра)

Значение фигур

Квадрат - символизирует устойчивость жизненных позиций или стремление к ним.

Предпочитающие и чаще использующие квадрат считают себя в безопасности.

Треугольник - символизирует любовь и агрессию. Личность, предпочитающая и чаще

использующая эту фигуру, ставит собственный успех выше эмоциональной вовлеченности в дела и отношения. Этим людям свойственна неустойчивость и непостоянность, в отличие от тех, кто предпочитает квадрат.

Круг- это символ любви, обозначающий одобрение, чувствительность, дружеское отношение, игривость. Круг чаще предпочитают и используют общительные

и легкие в общении мужчины и женщины.

Зигзаг- закорючка- означает присутствие воображения; те, кто ее предпочитает, ценят

индивидуальность и отвергают рутину. Они часто увлекаются иностранной культурой, философией, поэзией, музыкой и оценивают других людей исходя из их внутренних качеств, а не из их социального положения.

Игра «Карандаши»

Описание упражнения

Суть упражнения состоит в удержании карандаша, фломастера, зажатыми между пальцами стоящих рядом участников.

Обсуждение

Какие действия должен выполнять каждый из участников, чтобы карандаши в кругу не падали?

А на что ориентироваться при выполнении этих действий?

Как установить окружающими необходимое для этого взаимопонимание, научиться «чувствовать» другого человека?

Анкета обратной связи по тренингу.

На этом тренинге я…..

Основное, чему я научился на наших занятиях…

Больше всего мне запомнилось…

Мне не очень понравилось, что на тренинге…

Я бы хотел (а) чтобы при проведении следующих тренингов ведущий…

Думаю, что после тренинга изменится…

Мне больше всего понравилось, что на тренинге…

Домашнее задание

Подумать. Где и вместо чего можно использовать карандаш?

Практическая работа №2

Тема: «Невербальная коммуникация».

Цели:

- развитие навыков невербального поведения;
- развитие чувственного восприятия;
- диагностика возможностей интонационных характеристик в плане отражения эмоциональных состояний;
- «чтение» невербальных сигналов.

1. «Улыбка».

- Что вы чувствуете, улыбаясь другому человеку?
- Трудно ли улыбаться всем членам группы?
- Возникает ли чувство неловкости, стянутости мышц лица?
- А что вы чувствуете, когда улыбка адресована вам?
- Приятно ли это вам? Или возникает чувство, что сейчас о чем-то попросят?

У вас есть 10 минут для общения с улыбкой. После этого мы соберемся в большой круг и обсудим ваши впечатления".

Психологический комментарий. Смысл этой нормы заключается в том, что участники с первых контактов в группе и за ее пределами получают возможность (и принимают на себя обязанность) использовать самый эффективный прием психологической аттракции (привлечения) внимания партнера. Психологический механизм этого приема достаточно прост:

1. Улыбка, обращенная к человеку, напоминает ему о приятных минутах его жизни, которые были у каждого человека;
2. Воспоминания о приятных минутах жизни всегда сопровождаются положительными эмоциями, которые могут и не осознаваться данным человеком;
3. Любой человек всегда стремится к тому, кто вызывает у него положительные эмоции. Следовательно, улыбаясь окружающим, человек находит все больше и больше людей, которые тянутся к нему как к источнику своих положительных эмоций.

2. «Расшифровка невербальных картинок»

Вниманию студентов предлагаются различные картинки (позы, жесты, мимика), которые нужно расшифровать, распознать.

- Замечали ли вы, какая мимика у вас преобладает?
- Как вы чаще всего сидите?

3. «Привлечение внимания». Навыки невербального поведения

Попробуйте привлечь к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания — не менее 10 на каждого, затем меняются ролями. Упражнения лучше сначала провести дома перед зеркалом: изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т. п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику.

Попытайтесь найти в себе задатки чувства, которого вы сейчас не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т. п.; найдите целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, проиграйте ситуацию.

4. «Не слышу».

5. «Фраза по кругу».

6. «Тихий разговор».

Д/З. Собрать различные картинки с эмоциональной невербаликой (мимикой, пантомимикой, эмоциями, улыбкой).

Практическая работа №3
Тема: «Умение слушать и вести беседу»

Цели:

- знакомство с понятиями «активного», «пассивного», «эмпатического» слушания;
- выделение признаков хорошего и плохого умения слушать;
- отработка навыков активного, пассивного слушания.

1. «Приятный собеседник» или список качеств, важных для общения. Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

1. На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

2. На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой — выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отношения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформлялся на классной доске (табло).

3. На третьем этапе каждый участник записывает в свою таблицу только что составленный общий список качеств, важных для общения.

Качество	Самооценка
Умение слушать Тактичность Умение убеждать Интуиция Наблюдательность Открытость и т.п.	

Затем в графе «Самооценка» каждый из вас должен поставить оценку по 10-балльной шкале.

Психологический комментарий. Это основная процедура занятия, в ходе которой нужно обсудить различные точки зрения на модель общительного человека. Естественно, что мнения разные. Упражнение интересно тем, что дает возможность увидеть, как одно и то же явление может восприниматься по-разному. Каждый участник практикуется в отстаивании своей позиции, при этом соблюдая правила культуры дискуссии. В итоге получается обобщенный список, который можно рассматривать в качестве результата «мозгового штурма», т.е. своеобразного ориентира на будущее.

2. «Зеркало».

3. «Испорченный телефон».

4. «Услышь меня».

5. Тренинг «Активное слушание».

- Участники сидят парами. Один человек рассказывает что-нибудь (2 мин.), другой слушает его очень внимательно (1мин.), а затем по знаку ведущего не слушает его (1мин.). Партнеры меняются ролями, а затем обсуждают это упражнение.
- В общем кругу студенты показывают плохое и хорошее слушание. Общее обсуждение увиденного и своего опыта в парах.
- Алгоритм записывается ведущим на доске, а студентами в тетрадях.

Активное слушание	**Что мешает вашему собеседнику говорить**
• Сидеть напротив • Смотреть на собеседника • Поддакивать «угу»,«да-да» • Прямой повтор слов, эхо • Уточнение деталей • Интерес к собеседнику	• Заниматься посторонними делами • Пристально смотреть в глаза • Употреблять следующие фразы: «Это у тебя потому … «А у меня тоже было … «Не переживай … «Ну и дурак же ты … «Врешь ты все … «Я бы на твоем месте …

- Как вы понимаете пассивное слушание?
- Сравните эти понятия

С.В. Кривцова Тренинг (навыки конструктивного взаимодействия)

Д/З: Доработать алгоритм активного слушания, ответить на вопросы:

- Что ты больше всего ценишь в слушателе?
- От чего зависит, насколько внимательно ты слушаешь человека?

Практическая работа №4
Тема: «Правила культуры общения».

Цели:

- развитие навыков действенного, ролевого общения;
- отработка навыков начинать, поддерживать и прекращать разговор.

1. «Подари мне цветок». Студенты рассаживаются в общем кругу. Один из них берет цветок или игрушку, и все по очереди просят подарить этот предмет именно ему (ей). Цветок дарится тому, чья просьба больше понравилась, причем человек объясняет, почему он предпочел именно эту просьбу.

2. «Ролевая карусель».

Ситуации:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но очень долго не видели, вы рады этой встрече?
- Перед вами незнакомый человек, но вам хочется с ним познакомиться. Узнайте его имя, где учится, интересы и т.п.
- Перед вами маленький ребенок, он испугался чего-то и вот-вот расплачется. Успокойте его.
- Перед вами неприятный вам человек, но вы в гостях у вашего общего друга, и в разговоре вам надо сохранить приличие.

Рефлексия

- Внутренние ощущения, трудности.
- Что давалось легко?
- От чего зависит начало разговора?
- Каковы способы начала разговора?
- Какой навык необходим для поддержания разговора?
- Как завершить разговор?

3. «Взаимодействие».

«Человек должен относиться терпимо к недостаткам друг друга». Уильям Шекспир

В упражнении должны быть задействованы все члены группы. Анализ выразительности и адекватности не обязателен. Важно уже то, что игра побуждает фантазию на поиски соответствующего невербального «приспособления», стимулирует двигательную активность, направленность внимания, способствует созданию благоприятной обстановки в группе.

4. «Путанка»

5. «Требование». 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.

6. «Контакты».

7. «Приятный разговор»

Д/З: разработать алгоритм вежливого отказа, т.е. умение говорить «нет».

Практическая работа №5
Тема: «Влияние темперамента на уровень конфликтности»
Тест на определение типа темперамента

«Реакция на того, кто сел на мою шляпу»

Какая реакция более характеризует тебя?

1

2

3

4

1 – холерик

2 – флегматик

3 – меланхолик

4 - сангвиник

Тест

на определение темперамента.

Сосчитай количество совпадений в каждом столбце. В каком столбце больше качеств относится к тебе? Определи, к какому типу темперамента ты относишься по большинству совпадений. Если примерно одинаковой количество ответов в двух столбцах – то в тебе есть черты нескольких темпераментов. Тем более, что в «чистом» виде тип темперамента встречается крайне редко, чаще мы сталкиваемся с преобладанием какого-либо одного типа темперамента над другими.

Холерик

1. неусидчив, суетлив
2. невыдержан, вспыльчив нетерпелив
3. резок и прямолинеен в отношениях с людьми
4. решителен и инициативен
5. упрям
6. находчив
7. работает рывками
8. склонен к риску
9. незлопамятен, но обидчив
10. обладает быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью
11. неуравновешен и склонен к горячности
12. агрессивный забияка
13. нетерпим к недостаткам
14. обладает выразительной мимикой
15. способен быстро и решительно действовать
16. неустанно стремится к новому
17. обладает резкими, порывистыми движениями
18. настойчив в достижении поставленной цели
19. склонен к резким сменам настроения
20. не стремится признавать свои ошибки

Сангвиник

1. весел, жизнерадостен
2. энергичен и деловит
3. часто не доводит начатое дело до конца
4. склонен переоценивать себя
5. способен быстро схватывать новое
6. неустойчив в интересах и привязанностях
7. легко переживает неудачи и неприятности
8. легко приспосабливается к разным обстоятельствам
9. с увлечением берется за любое новое дело
10. быстро включается в новую работу и быстро переключается с одной работы на другую
11. быстро остывает, если дело перестает интересовать.
12. тяготится однообразной, будничной, кропотливой работой
13. общительный и отзывчивый, не чувствует склонности с новыми людьми
14. выносливи работоспособен
15. обладает громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой
16. сохраняет обладание в неожиданной сложной обстановке
17. находится всегда в бодром настроении
18. быстро засыпает и просыпается
19. часто несобран, проявляет поспешность в делах
20. склонен иногда «скользить по поверхности», отвлекаться

Флегматик

1. спокоен и хладнокровен
2. последователен и обстоятелен в делах
3. осторожен и рассудителен
4. умеет ждать
5. молчалив и не любит попусту болтать
6. обладает спокойной, размеренной речью
7. сдержан и терпелив
8. доводит начатое дело до конца
9. не растрачивает попусту сил
10. строго придерживается выработанного распорядка в жизни
11. легко сдерживает порывы
12. мало восприимчив к одобрению и порицанию
13. незлобив, проявляет снисходительное отношение к колкостям в свой адрес
14. постоянен в своих привязанностях и интересах
15. медленно включается в работу и переключается с одного дела на другое
16. ровен в отношениях со всеми
17. любит последовательность и порядок во всем
18. с трудом приспосабливается к новой обстановке
19. обладает выдержкой, уравновешен
20. не склонен к риску и показухе

Меланхолик

1. стеснителен
2. теряется в новой обстановке
3. затрудняется установить контакты с незнакомыми людьми
4. не верит в свои силы
5. легко переносит одиночество
6. чувствует подавленность и растерянность при неудачах
7. склонен «уходить в себя»
8. быстро утомляется
9. обладает слабой, тихой речью, иногда снижающей до шепота.
10. невольно приспосабливается к характеру собеседника
11. впечатлителен до слезливости
12. чрезвычайно восприимчив к одобрению и порицанию
13. предъявляет высокие требования к себе и окружающим
14. склонен к подозрительности, мнительности
15. болезненно чувствителен и легко раним
16. чрезмерно обидчив
17. скрытен и необщителен
18. малоактивен и робок
19. безропотно покорен
20. стремится вызвать сочувствие и помощь у окружающих

Практическая работа №6
Тема «Влияние темперамента на межличностные отношения в группе»

Задача 1. Выберите из следующего списка слова, относящиеся к темпераменту.

Трудолюбие, настойчивость, сознание, неуравновешенность, музыкальность, сообразительность, сензитивность, реактивность, экстраверсия, вспыльчивость, агрессивность, эмоциональность, педантичность, требовательность, принципиальность, быстрое переключение внимания, острота зрения, леность, высокие умственные способности, медлительность, гениальность, сила эмоциональной реакции, богатство мимики, глубина чувств.

Задача 2. Вставьте пропущенные слова.

1. Под темпераментом понимают ... характеристики ... .

2. Физиологическая ветвь учения о темпераменте начинается с ... , который выделил четыре типа темперамента: ... , ... , ... и ... .

3. В результате исследований ... и ... к трем основным свойствам нервной системы (... , ... и ...) были добавлены еще два: ... и ... .

4. Физиологическая концепция И. П. Павлова, получившая название учения о ... ... , трансформировалась в учение о ... ...

5. Свойства нервной системы трактуются как базовые характеристики ... ... , обеспечивающих ... деятельности мозга и всей ... .

6. Темперамент - ... категория, охватывающая лишь ... аспекты поведения, а ... - социопсихологическая категория, охватывающая ... характеристики поведения человека.

Задача 3. Психические свойства личности могут быть условно объединены в три группы: свойства темперамента, свойства характера и способности. Классифицируйте понятия из приведенного списка по этим трем группам.

Вспыльчивый, нежный, справедливый, смелый, остроумный, трудолюбивый, честный, вежливый, воспитанный, горячий, черствый, умный, деловой, «крутой», пылкий, отходчивый, послушный, красноречивый, суетливый, послушный, спокойный, глупый, непоседа, решительный, ловкий, «несмеяна», необузданный, ленивый, находчивый, неряшливый, благородный, щедрый, недотепа, «тряпка», плакса, доброжелательный, предприимчивый, осторожный, самоуверенный, чуткий, ранимый, возбудимый, «живой такой, веселый», эгоистичный, энергичный, инициативный, медлительный, растяпа, услужливый, верный.

Задача 4. Прокомментируйте приведенные высказывания. Укажите наиболее верное, с вашей точки зрения.

1. Особенности темперамента зависят от химизма крови и гормонов.

2. В основе темперамента лежит тип нервной системы.

3. Недостатки темперамента могут компенсироваться за счет увлеченности, подготовки, волевых усилий.

4. Темперамент не существует до деятельности или вне деятельности в широком смысле этого слова.

5. Темперамент определяется количеством общей энергии в организме.

6. Темперамент определяется конституцией человека.

Задача 5. Какие из приведенных прилагательных служат для описания *двигательной* сферы темперамента, а какие - для характеристики *эмоциональной* сферы.

Быстрый, подвижный, живой, резкий, вспыльчивый, вялый, импульсивный, чувствительный, жизнерадостный, медлительный, энергичный, стремительный, заторможенный, впечатлительный.

Задача 6. Иммануил Кант в своей «Антропологии» (1789) дал чисто психологическое описание темпераментов, которые приводятся ниже. Вставьте пропущенные названия темпераментов.

1. ... темперамент узнается по горячности, вспыльчивости, честолюбию.

2. ... темперамент, по И. Канту, свойствен «людям веселого нрава».

3. ... трудно вывести из равновесия, они постоянны в своих симпатиях и антипатиях, интересах и занятиях.

4. ... темперамент связан с принципиальностью, глубоким обдумыванием своих слов и действий.

5. ... темперамент связан с беспокойством, тревожностью, пессимизмом.

6. Эмоции ... быстры, но поверхностны, деятельность бурная, но непродолжительная.

7. У... сильно развито чувство долга.

8. ... - шутник, хороший собеседник, легко завязывает дружбу. ... темперамент присущ «людям мрачного нрава».

9. ... очень уживчивы, с виду мягки и покорны, но постепенно захватывают власть над людьми и обстановкой, так как обладают непреклонной, но благоразумной волей.

10. ... вдумчивы, но постоянно сомневаются в правильности и успешности своей деятельности, недоверчивы, озабочены, безрадостны.

11. ... избегает ответственности и труда, но обладает организаторскими качествами и готов быть начальником.

ДИСПУТ

Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники "загара", "курения", "раздельного питания" и т.д.

Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, "да, именно это я и имел в виду").

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников "диспута"

"СПОР ПРИ СВИДЕТЕЛЕ"

Обучаемые разбиваются на тройки. Один из членов тройки берет на себя роль наблюдателя-контролера. Его задача - следить за тем, чтобы участники спора осуществляли поддержку высказываний партнеров, не пропускали второго такта ("Уяснение") и при парафразе использовали "другие слова", т.е. он выполняет те же функции, что ведущий в предыдущем упражнении. Два других члена тройки, предварительно решив, какую из альтернативных позиций они занимают, вступают в спор, на выбранную ими тему, придерживаясь трехкратной схемы ведения диалога По ходу упражнения участники меняются ролями, т.е. роль наблюдателя-контролера поочередно выполняют все члены тройки.

На упражнение отводиться 15 минут.

По окончании устраивается общее обсуждение. Примерные вопросы для обсуждения:
• "Какие трудности в использовании схемы встретили Вы в разговоре?";
• "Были ли случаи, когда после парафраза происходило уточнение позиции?";
• "Кто из партнеров не понял другого - тот, кто говорил, или тот, кто слушал?".

"КАРУСЕЛЬ"
Назначение:
- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;
- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.
В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.
Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный
Примеры ситуаций:
• Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
• Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
• Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
• После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...
Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

III. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ЗАНЯТИЯ
"ПОСЛЕДНЯЯ ВСТРЕЧА"
Назначение
- совершенствование коммуникативной культуры.
Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это "здесь и теперь".

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ РАБОТЫ ГРУППЫ
На подведении итогов ведущий присутствует, но остается как бы за кругом. Участники группы обсуждают, что, как они определили, каждому помогает в общении, а что мешает. Качества называются только те, которые проявились во время в группе. Не следует называть такие качества, которые не могут быть изменены (природные, физиологические и др.). Это и получается тот багаж, который забирает с тобой после занятий СПТ
Традиционная технология СПТ может варьироваться в зависимости от степени опытности тренера, особенностей участников (возрастных, половых, статусных, профессиональных, личностных), условий проведения занятий в группе (временных, пространственных).

Практическая работа №7
«Тренинг коммуникативных умений и навыков»

Занятие

В начале занятия можно провести самооценку коммуникативных навыков и умений каждого участника. Ведущий рисует на доске (или вывешивает заранее приготовленный рисунок) "лестницу коммуникативного мастерства". Левый край - мастер коммуникации, правый - уровень мастерства. Задача - найти свое место на этой лестнице и встать туда, в соответствии со своими собственными представлениями. В конце занятия можно повторить эту процедуру с разными вариантами добавлений Например, каждому из участников проранжировать других по уровню коммуникативных способностей в начале занятия и по его итогу.

Следующий шаг - информационное сообщение ведущего о невербальных каналах коммуникации:

• глаза и контакт с помощью взгляда;
• лицо и лицевая экспрессия;
• жесты;
• позы;
• тактильные ощущения (касания);
• дистанция во время общения.

Успешность занятия во многом определяется мотивацией обучения эффективному общению. Выработка мотивации может происходить с помощью различных заданий: проведение ролевой игры на профессионально значимую тему, проведение с последующим обсуждением видеозаписи групповой дискуссии; проигрывание личных проблем в общении, предложенных участниками.

"ВИЗУАЛЬНОЕ ЧУВСТВОВАНИЕ"

Назначение:

- совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2-3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

"ЧЕРЕЗ СТЕКЛО"

Назначение:

- формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

"ДИСКУССИЯ"

Назначение:

- формирование паралингвистических и оптокинетических навыков общения;
- совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралитика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи.

На упражнение отводится - 15 минут.

"ДА"

Назначение:

- совершенствование навыков эмпатии и рефлексии.

Группа разбивается на пары Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, " Странно, но я заметила за собой, что

когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа - "да".

"ПЕРЕДАЧА ДВИЖЕНИЯ ПО КРУГУ"

Назначение:

- совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне;

- развитие воображения и эмпатии.

Все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет и каждый из участников называет, в свою очередь, что передавал именно он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

2. ТЕХНИКА АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Многочисленные исследования показывают, что успех человека, работающего в сфере постоянного общения, на 80% зависит от его коммуникативной компетентности. Неумение общаться с окружающими людьми может оказаться одной из решающих причин увольнения или неприема на работу. Статистика говорит, что семеро из десяти уволенных расстаются со своим местом не потому, что не справляются со своими обязанностями, а из-за конфликтов с сотрудниками и руководителями, также восемь человек из десяти не проходят предварительное собеседование с работодателями при приеме на работу по причине неэффективного общения.

Непродуктивность в общении может быть связана как с отсутствием данного умения, так и с трудностью его практической реализации (утомление, невнимание, условия деятельности, особенности ситуации и др.). В подтверждении сказанного ведущий аргументировано апеллирует к тем случаям, когда участники дискуссии "пропускали" высказывания других или искажали предметные позиции при воспроизведении разговора по памяти. Можно также сослаться на примеры, взятые у Д. Карнеги, И. Атватера, о том, как важно быть внимательным слушателем,

Инструкция: Вашему вниманию предлагается методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека.

Перед Вами 16 вопросов на каждый из которых Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или "неправильных" ответов, т. к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Заранее благодарим Вас!

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?

2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?

3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?

4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?

5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?

6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?

7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?

8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?

9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?

10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?

11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?

12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?

15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов подсчитывается количество ответов

Интерпретация

- 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания

- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации.

Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми).

Бланк протокола ответов дается в приложении.

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа" Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

ТИПИЧНЫЕ ПРИЕМЫ СЛУШАНИЯ:

1. ГЛУХОЕ МОЛЧАНИЕ
2. УГУ-ПОДДАКИВАНИЕ ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.).
3. ЭХО - повторение последних слов собеседника.
4. ЗЕРКАЛО - повторение последней фразы с изменением порядка слов.

5. ПАРАФРАЗ - передача содержания высказывания партнера другими словами. 6. ПОБУЖДЕНИЕ - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше ?", "Давай-давай" и т п.).

7. УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический".

8. НАВОДЯЩИЕ ВОПРОСЫ - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем", расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу уводящими от линии, намеченной рассказчиком.

9. ОЦЕНКИ, СОВЕТЫ

10. ПРОДОЛЖЕНИЯ - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова".

11. ЭМОЦИИ - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну", "скорбная мина" и пр.

12. НЕРЕЛЕВАНТНЫЕ И ПСЕВДОРЕЛЕВАНТНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально ("а в Гималаях все иначе" и следует рассказ о Гималаях, "кстати о музыке... " и следует информация о гонорарах известных музыкантов).

После ознакомления со списком ведущий предлагает "рассказчикам" описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия уместно привести трехкратную схему выслушивания: "Поддержка - Уяснение - Комментирование" и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Так, на такте "Поддержки" наиболее уместным представляются такие реакции, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте "Уяснения" - уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте "Комментирования".

Номер такта	Название	Основная цель	Уместные реакции
1.	Поддержка	Дать возможность говорящему выразить свою позицию	Молчание Угу-поддакивание Эхо Эмоциональное сопровождение
2.	Уяснение	Убедиться, что Вы адекватно поняли собеседника	Уточняющие вопросы Парафраз
3.	Комментирование	Высказывание своей точки зрения	Оценки Советы Комментарии

Практическая работа №8
Тема: «Отработка навыков убеждения»

Цели:

- сформировать коммуникативные умения;
- научиться убеждать собеседника в различных ситуациях;
- выработать правила убеждающего воздействия (разработать инструкцию).

1. «Убеждения».

2. «Ёжик».

3. «Доверенное лицо».

Психологический комментарий. Упражнение предназначено для выработки элементарных навыков внимательного отношения к другому человеку. Участники вынуждены найти человека, сосредоточиться на описании его особенностей, а после этого убеждать остальных, что это самый достойный из присутствующих. Все это формирует потребность видеть в другом человеке его достоинства.

4. Убеждение по телефону.

Придумать ситуацию

Обсуждение

- Какой метод легче: прямой метод или по телефону?
- Почему? Для вас лично?

5. «Подари мне цветок».

6. Разработать инструкцию на тему: **«Как стать специалистом в вопросах убеждения»**.

1. Относитесь с достаточным вниманием к любому, принимает участие в разговоре, высказывая свое мнение лично или в документах.
2. Узнайте имена всех участников.
3. Идите на уступки.
4. Делая уступки в начале встречи, побуждайте этим своего партнера.
5. Начинайте разговор анализом занятия, а не готовыми, ничего не говорящими предложениями.
6. В разговоре старайтесь выяснить, является ли высказывания вашим партнером проблема истинным мотивом.
7. Назовите цели, достижения которых, на ваш взгляд, хочет добиться ваш партнер.
8. Перечислите ему коротко те вопросы, которые бы он охотно разрешил.
9. Укажите, какими положительными чертами своего характера он может воспользоваться.

Д/З: продумать и написать ситуации по теме «Убеждение»; продолжить инструкцию «как стать специалистом в вопросах убеждения»

Практическая работа № 9

Тема «Пути разрешения конфликтных ситуаций»

ИГРА «ХОРОШО – ПЛОХО»

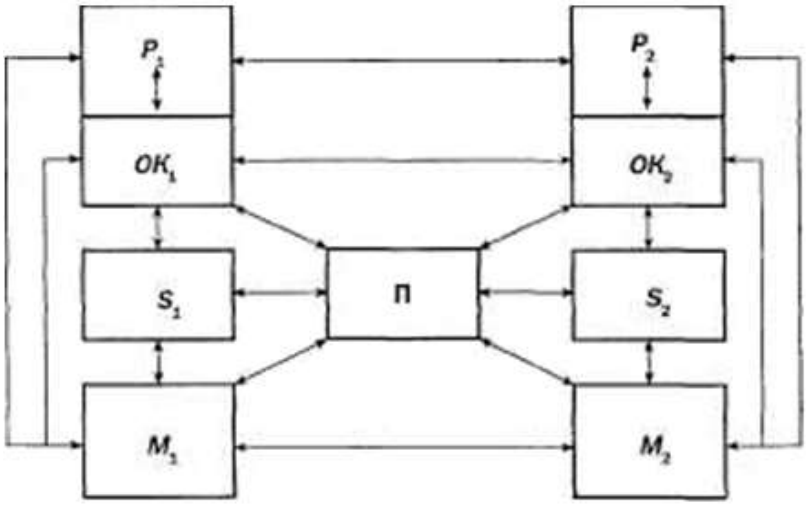
Играют по кругу. Первый человек начинает фразу со слов «Это хорошо…», называя какое-то событие, следующий опровергает его утверждение словами «Это плохо…» и т.д.

- Молодцы! Как вы думаете, чему учит эта игра?

В любом событии можно найти хорошее и плохое.И от того, как мыотносимся к разным событиям в жизни, могут возникать различные ссоры и недопонимания. А теперь давайте

поговорим о том, что же такое конфликты?
Конфликт — это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).
Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки:
1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.
2. Конфликт — это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).
Работа в группах: обсуждение
Мама решила проверить школьный дневник дочери. Когда она взяла дневник в руки, из него выпал сложенный в несколько раз листок. Мама развернула листок и увидела, что это записка. За чтением записки ее застала дочь, вернувшаяся от подруги. Девочка вырвала записку из рук матери. Та накричала на дочь. Девочка хлопнула дверью и закрылась в комнате.
Ответьте на вопросы:
- Кто участвует в конфликте?
- Кто виноват в конфликте?
- Каковы позиции участников конфликта?

Итак, давайте рассмотрим структуру конфликта. Структуру конфликта можно представить в виде схемы.



Стороны конфликта (субъекты конфликта); П — предмет конфликта; ОК1 и ОК2 — образы предмета конфликта (конфликтной ситуации); М1 и М2 — мотивы конфликта; Р1 и Р2 — позиции конфликтующих сторон.
Определение основных структурных элементов конфликта
Стороны конфликта — это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.
Предмет конфликта — это то, из-за чего возникает конфликт.
Образ конфликтной ситуации — это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.
Мотивы конфликта — это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон — это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Конфликты, представляющие собой сложное социально-психологическое явление, весьма многообразны и их можно классифицировать по различным признакам. С практической точки зрения классификация конфликтов важна, так как она позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях и, следовательно, помогает оценить возможные пути их разрешения.

Рассмотрим основные виды конфликтов:

№ п/п	Основание классификацил	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	Сферы проявления конфликта	Экономические Идеологические Социально-бытовыеСемейно-бытовые	В основе лежат экономические противоречия В основележат противоречия во взглядах В основе лежат противоречия социальной сферы Воснове лежат противоречия семейных отношений
2	Степень длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие конфликты Острые длительные конфликты Слабовыраженные ивялотекущие конфликты Слабовыраженные и быстротекущие	Возникают на основе индивидуальных психологическихособенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностьюконфликтующих Возникают при наличии глубоких противоречий Связаны с не очень острыми противоречиями, либопассивностью одной из сторон Связаны с поверхностными причинами, носятэпизодический характер
3	Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты Конфликты«личность— группа*Межгрупповые конфликты	Связаны со столкновением противоположнонаправленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности Субъекты конфликта' с одной стороны личность, а сдругой— группа (микрогруппа) Субъектами конфликта выступают малые социальныегруппы или микрогруппы
4	Социальные последствия	Конструктивные конфликты Деструктивные конфликты	В основе таких конфликтов лежат объективныепротиворечия Способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежатсубъективные причины Они создают социальную напряженность и ведут кразрушению социальной системы
5	Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные(беспредметные) конфликты	Имеют четкий предмет Не имеют предмета или имеют предмет, которыйявляется жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта

- А какие конфликты в последнее времяслучались у вас?
- Какие чувства вы тогда испытывали?
- Что послужило возникновению данный конфликтов?

Рассмотрим, основные причины, по которым могут возникать конфликты. Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

- Среди огромного множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые общие причины, которые проявляются так или иначе практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие причины:
- Социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.
- Социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.
- Социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.
- Индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Вторую группу причин в нашей классификации назовем частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Здесь мы назовем лишь некоторые из них:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов. Конфликтная ситуация — это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Типы конфликтных ситуаций

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения

Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

- А сейчас поднимите руки, кому приходилось когда- либо участвовать в конфликтной ситуации?
Давайте вспомним, отчего возникла ваша конфликтная ситуация. Что было причиной конкретного конфликта?
Для этого предлагаю вам закончить предложение, записанное на доске: "Причиной конфликта было то, что……"
Ответы детей:
Поговоримо собственном поведении в конфликтной ситуации и о стратегиях поведения в них.
Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии детерминируется индивидуальными особенностями и социальными установками участниками конфликта. Выбранная стратегия не трансформируется в другую даже под воздействием стратегии, занимаемой оппонентом.
Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.
Определяют пять основных стратегий поведения:
1) сотрудничество;
2) компромисс;
3) избегание;
4) приспособление;
5) соперничество.
Помимо индивидуальных предпочтений субъекта конфликта и его морально-нравственных принципов, на выбор стратегии влияют и объективные факторы: степень ущерба и размер потерь при конфликтном взаимодействии; объективная оценка нанесения ущерба оппоненту; количество и качество ресурсов, которые можно использовать при достижении своих целей и удовлетворении интересов; статус оппонента; позиция оппонента в отношении другой стороны в конфликтном взаимодействии (выбранная стратегия поведения оппонента); оценка последствий конфликта при той или иной стратегии действий; временная и пространственная характеристики конфликта; принципиальность решения проблемы, значимость того или иного исхода противоречия для субъекта конфликта.
Сотрудничество – самая эффективная стратегия поведения. Позиции сторон приравниваются к позициям союзников и партнеров, по этому возможно конструктивное разрешение конфликта. Выбор сотрудничества обусловливается высокой значимостью разрешаемой проблемы для всех сторон конфликта, а также их взаимозависимостью.
Компромисс предпочтителен, когда субъекты конфликта обладают равными статусами и ресурсными возможностями или существует опасность их потери при любом другом выборе действия. Компромисс – самая распространенная стратегия в реальной жизни, так как позволяет достаточно быстро урегулировать конфликт.
При отсутствии желания активных действий по достижению цели или времени на ее реализацию выбирают стратегию избегания. Если избегание используется на начальном этапе развития противоречия, конфликт затухает и сохраняет силы и ресурсы субъектов конфликта нерастраченными.
Приспособление – это вынужденная стратегия действия, обусловленная потерей сил, пониманием невозможности альтернативного исхода или другими субъективными причинами.
Соперничество оценивается практиками двояко, так как иногда приносит мгновенные позитивные последствия, но может также наносить значительный ущерб одной из сторон

конфликта.
Теперь попробуем определить, какую стратегию поведения в конфликте предпочитаете вы, пройдя тест (Тест Томаса)
Тестовый материал.
1. а) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себяответственность за решение спорного вопроса,
б) Предпочитаю не обсуждать то, в чем мы с кем-либо расходимся, а обратить его внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов и другого человека, и моих собственных.
3. а) Обычно я стремлюсь добиться своего.
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя,
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я прежде всего стараюсь определить, что затрагивает чьи-либо интересы и в чем причина спора.
9. а) Я думаю, что не всегда следует волноваться из-за возникший; разногласий.
б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я упорно стремлюсь добиться своего.
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь точно определить, каковы затронутые интересы и спорные вопросы.
б) Я стараюсь успокоить другого и в первую очередь сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его отношении к ней.
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество мои взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать например напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б)Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, ли он также идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить затронутые интересы и то, чем вызваны спорные вопросы.
б)Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б)Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
б) Я всегда склоняюсь к откровенному обсуждению проблемы.
22 а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится между моей; позицией и позицией другого человека.
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу, б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.
б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчивостремлюсь добиться своего.
б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.
б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.
Обработка результатов. Полученные данные соотносят с "ключом" (см. табл. 20) и подсчитывают частоту проявления каждого типа поведения.

Ключ опросника

№№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избежание	Приспособление
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а

22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Интерпретация результатов. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденций к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Получив результаты теста, возможно, кто-то из вас открыл что-то новое в себе. Но не стоит воспринимать это как нечто неизменное. Это повод задуматься и в дальнейшем изменить свою точку зрения, самого себя.

Игра практикум. Существуют разные способы выхода из конфликта. В ходе этой игры мы рассмотрим некоторые из путей выхода из конфликта. Разделимся на группы. Раздать задания (выбираются наиболее типичные конфликтные ситуации). Обсудить конфликтную ситуацию, предложить найти выход из этой ситуации.

Ситуация №1

Класс условно разделен на две микрогруппы (группировки), в которых и там и там, есть сильные лидеры, активисты, отличники. На протяжении учебного года идет конкуренция между ними за оценки, за учительское уважение, за авторитет перед классом, за первенство. Все это выражается на уроках в колких шутках, в насмешках в адрес друг друга. На переменах – «стычки», ссоры и даже были случаи драк. Эта ситуация напрягает весь класс. Как ребята конструктивно могут разрешить данную ситуацию?

Ситуация №2

В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учиться, отличается неординарностью и своеобразностью. Девочка сразу же заняла ведущие позиции передодноклассниками – мальчишками.Естественно девчонкам в классе эта ситуация не нравится. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек. Как добиться понимания?

Ситуация №3

На перемене ты дал другу свой новенький, только что купленный мобильный телефон. Он вышел с ним в коридор, а ты остался в классе. Когда ты вышел в коридор, то увидел, что друг собирает с пола разломанный корпус твоего телефона. Оказывается, его толкнули пробегающие мимо ребята, и он уронил телефон, а сам он ни в чем не виноват. Ты знаешь, что тебя будут ругать родители. Что делать? Как не испортить отношения с другом? Как объяснить все родителям?

Итак, как же выйти из конфликтной ситуации?!

Внезапно возникший конфликт можно постараться избежать. Если избежать не удаётся, его надо спокойно встречать и стремиться разрешить к удовлетворению всех конфликтующих сторон. К разрешению конфликтной ситуации надо подготовиться. Определите свою цель. Что вы хотите? Если вы разрешаете конфликт путём переговоров, выберите время и место, удобное для обеих сторон. Для правильного управления межличностным конфликтом важно не только помнить о своей позиции и понимать позицию другой стороны, но и осознавать состояние поля в целом.

Спокойно заявите о своих интересах, спросите вашего противника, хочет ли он работать над разрешением конфликта. Если не хочет, то как он видит решение проблемы. Предлагайте разные варианты. Если они не принимаются, работайте над конфликтом самостоятельно.

Если противник готов к урегулированию конфликта, осознайте своё состояние: что вы сейчас чувствуете и чью сторону в этот момент принимаете — свою или партнёра-противника.

Ищите понимание, а не победу. Спокойно обсудите причины, вызвавшие конфликт. Разберитесь, что привело к конфликту: действия другой стороны или ваше непонимание ситуации. Предполагайте лучшее, не обвиняйте, пока не выясните, что другой имел ввиду. Задавайте правильные и тактичные вопросы.

Отстаивайте свою позицию, но не давите на партнёра. Не требуйте, чтобы он изменился. Давление ограничивает возможности обеих сторон и не способствует разрешению конфликта.

Следите за тем, что говорите:

- Употребляйте слова, которые „поднимают“ человека, а не „опускают“ его.
- Спросите себя, правда ли то, что вы сейчас говорите, не преувеличиваете ли вы?
- Не используйте слова „всегда“ и „никогда“.
- Будьте правдивы и делайте это с добром.
- Иногда бывает лучше и промолчать.

Нападайте на проблему, а не на человека.

- Говорите о конкретных вещах, не обобщайте.
- Решайте главные вопросы, не цепляйтесь за мелочи.
- Не говорите о нём, говорите о себе. Вместо „ты врёшь“ скажите: „у меня другая информация“.
- Расслабьтесь и ничего не бойтесь. Помните о духе поля, если вы не будете ему мешать, конфликт разрешится наилучшим способом.

Осознавайте свои ощущения и выражайте их. Будьте искренни с собой и партнёром. Делитесь своими чувствами правильно. Это поможет партнёру лучше понять вас. Позволяйте и партнёру свободно выражать свои эмоции. Разберитесь в своих чувствах: определите, какие эмоции вы можете выразить и какие подавляете. Почему? Сообщение о своих переживаниях — это один из путей отстаивания своей позиции.

Управляйте своими эмоциями, не подавляйте их, но и не позволяйте им управлять вами. Выражая их, осознавайте пространство вокруг вас. Выразив эмоцию, спокойно дайте ей уйти. Не цепляйтесь за свой страх, обиду или боль. Если после полного и искреннего выражения своих эмоций, вы почувствуете себя неловко, можно отступить. Уступка не означает поражения, а даёт возможность продолжить диалог. Гибкое и творческое отношение к ситуации — одно из условий управления конфликтом.

Учитесь чувствовать состояние другого, общую „атмосферу“ конфликта. Помните, что вы находитесь в общем поле, где каждый участник играет свою роль в общем процессе.

Будьте открыты к возможностям, которые могут появиться в процессе урегулирования конфликта.

Осознав стихание эмоций или потерю интереса к конфликту, признайтесь в этом. Выйдите из своей роли и буквально смените позицию – перейдите на другое место, посмотрите со стороны на конфликт, на себя и партнёра. Что нового вы узнали о себе и создавшейся ситуации? Возможно, вам откроются новые варианты взаимоотношений.

Если вы сейчас захотите помочь партнёру, вернитесь в конфликт и займите его позицию. Делайте это искренне, спросите, чем можете ему помочь. Понаблюдайте за ним, постарайтесь почувствовать, что он испытывает сейчас. Помогите ему выразить свои чувства.

Принятие позиции своего противника помогает нам понять с какими сторонами себя мы

сейчас в конфликте. Конфликтная ситуация возникает потому, что в нас самих есть то, что согласно с нашим противником. Поле организовывает конфликт, чтобы мы лучше поняли себя. И пока мы это не поймём, будем попадать в подобные конфликты или долго находиться в одной конфликтной ситуации.
Если вы смогли искренне проработать все моменты разрешения конфликта, он будет стихать или перейдёт на новый уровень, где проявятся другие проблемы и новые чувства. Проработайте и этот уровень.

Если конфликт стихает, выходите из него. Простите себя и своего противника. Прощение освобождает, восстанавливает взаимоотношения, устраняет отрицательные эмоции. Найдите слова, правильно отражающие ситуацию, не унижающие вас и вашего партнёра.

Если человек скажет: „нет“, — это не ваша проблема. Вы делаете то, что правильно для вас.

Если совместные усилия не привели к разрешению конфликта, попробуйте решить проблему самостоятельно. Для этого представьте стороны конфликта как внутренние части своего „я“ и проработайте его.
Чтобы стать мастером управления конфликтами, необходимо развивать в себе восприимчивость. Это даёт возможность чувствовать намерения партнёра (противника), позволяя вести более конструктивный диалог. Для развития восприимчивости учитесь жить настоящим моментом — „здесь и теперь“. В настоящем человек уравновешен и открыт для нового, способен гибко реагировать на меняющуюся ситуацию.Управление конфликтом доступно тому, кто умеет управлять собой. Научиться этому можно только через личный опыт, в процессе внутреннего роста.

Для подготовки к урегулированию межличностного конфликта можно воспользоваться помощью друга. Опишите ему как можно объективнее сложившуюся ситуацию. Попросите его сыграть роль вашего противника. Используйте то, что прочитали выше.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ СЛОВО УЧИТЕЛЯ:

«Проживая жизнь, мы вновь и вновь попадаем в конфликтогенную зону, но мы не должны пугаться этого объективного обстоятельства. Нам необходимо разрешать конфликты так, чтобы никто не видел, что конфликты были.
И в заключении хочется вам сказать использование конструктивных путей решения конфликта поможет вам сохранить друзей и не обрести врагов».

Практическая работа №10
Тема «Анализ конфликтных ситуаций».

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания на самостоятельное изучение литературы и уяснение основных понятий: «трансакция», «поведенческие позиции Родителя, Взрослого, Ребенка»; «алгоритм применения трансактного анализа».

В ходе занятия

1. Студентам предлагается тест «Родитель – Взрослый – Ребенок».

Тест 3.1. «Родитель – Взрослый – Ребенок»

Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

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

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя);

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

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

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

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

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

2. Студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе трансактного анализа. Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для самостоятельной отработки (упражнения 1 и 2 взяты из кн.: Психологическая помощь и консультирование в практической психологии, 1999, с. 269).

Упражнение 1

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные комбинации ведут к обострению ситуации, а какие – к конструктивному общению?

Упражнение 2

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Контрольный тест

Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «В общественном транспорте один пассажир нечаянно толкнул другого, не извинившись за причиненное неудобство. Второй пассажир в ответ на толчок нагрубил первому пассажиру… В конечном итоге между ними возникла драка…»:

а) тип Б;

б) тип В;

в) тип А;

г) тип Б и В;

д) тип А и Б.

3. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Между двумя сотрудниками не сложились отношения. По ошибке письменное задание, предназначенное первому сотруднику, было адресовано второму. Второй расценил данный факт как попытку первого «свалить» свою работу на него. Между ними возник открытый конфликт…»:

а) тип Б;

б) тип А;

в) тип В;

г) тип Б и В;

д) тип А и В.

4. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности… Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт…»:

а) тип А;

б) тип В;

в) тип Б;

г) тип В и Б;

д) тип А, Б и В.

5. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка?

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

6. К какому типу конфликтов относятся следующие действия: унизительное утешение; унизительная похвала; упрек; подшучивания?

а) хвастовство;

б) нарушение этики;

в) регрессивное поведение;

г) снисходительное отношение;

д) негативное отношение.

7. Наивные вопросы; ссылки на других при получении справедливого замечания; пререкания – это формы проявления конфликтогенов, которые характеризуются как:

а) прямое негативное отношение;
б) хвастовство;
в) нечестность и неискренность;
г) менторские отношения;
д) регрессивное поведение.

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) трансакции «Родителя»:
а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;
б) руководит; рассуждает; анализирует;
в) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;
г) работает с информацией; рассуждает; анализирует;
д) требует; осуждает; учит.

9. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Ребенка»:
а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;
б) требует; рассуждает; анализирует;
в) осуждает; учит; покровительствует;
г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
д) подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию.

10. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в трансакции «Взрослого»:
а) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;
б) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных;
в) требует; покровительствует; руководит;
г) работает с информацией; покровительствует; руководит;
д) уточняет ситуацию; работает с информацией; руководит.

Приложение 1

Пример оформления титульного листа доклада
(реферата, проекта)

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Доклад (реферат, проект)
по дисциплине «_____»
Тема: «_____»

Выполнил:
Студент_____
Группа_____
Отделение_____
Проверил:
Преподаватель_____
Оценка: _____Дата:____

Вологда
2017 г.

Приложение 2

Пример оформления списка литературы

в конце реферата (доклада)

Книга, имеющая не более трех авторов:

Максимов, Н. В. Архитектура ЭВМ и вычислительных систем [Текст]: учеб. для вузов / Н. В. Максимов, Т. Л. Партыка, И. И. Попов. — М.: Инфра, 2005.

Книга с четырьмя и более авторами, сборник и т. п.:

Мировая художественная культура [Текст]: в 2-х т. / Б. А. Эренгросс [и др.]. — М.: Высшая школа, 2005. — Т. 2.

Статья из сборника:

Цивилизация Запада в 20 веке [Текст] / Н. В. Шишова [и др.] // История и культурология: учеб. пособие для студентов. — М, 2000. — Гл. 13. — С. 347-366.

Статья из журнала:

Мартышин, О. В. Нравственные основы теории государства и права [Текст] / О. В. Мартышин // Государство и право. — 2005. — № 7. — С. 5-12.

Электронное издание:

Сидыганов, Владимир Устинович. Модель Москвы [Электронныи ресурс]: электронная карта Москвы и Подмосковья / Сидыганов В. У., Толмачев С. Ю., Цыганков Ю. Э. — Версия 2.0. — М.: Formoza, 1998.

Интернет-ресурс:

Единый портал Интернет–тестирования в сфере образования. Методическая поддержка. Модели ПИМ [Режим доступа] URL: http://fepo.i-exam.ru/node/155 (дата обращения 30.09.2014)