



Федеральное агентство по рыболовству  
БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»  
**Калининградский морской рыбопромышленный колледж**

Утверждаю  
Заместитель начальника колледжа  
по учебно-методической работе  
А.И.Колесниченко

### **ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Методическое пособие для выполнения практических занятий  
по специальности

**09.02.06 Сетевое и системное администрирование**

**МО–09 02 06-ОГСЭ.05. ПЗ**

РАЗРАБОТЧИК	Е.Ю. Тихонова
ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ	В.Ю. Кругленя
ГОД РАЗРАБОТКИ	2022
ГОД ОБНОВЛЕНИЯ	2025

## Содержание

Введение.....	3
Практическая работа 1. Физиологические основы и психологическая характеристика темперамента .....	7
Практическая работа 2. Типическое и индивидуальное в характере. Черты характера .....	13
Практическая работа 3. Невербальные средства общения. Понятие и сущность вербальных и невербальных средств общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза. ....	20
Практическая работа 4. Определение ведущей репрезентативной системы. Коды глазного доступа.....	24
Практическая работа 5. Стили разрешения конфликтов. Управление конфликтом. Участники конфликта. Определение стилей поведения в конфликте по Томасу. Способы регулирования конфликтов. Уточняющие вопросы. Правила поведения в конфликтах.....	29
Практическая работа 6. Традиции мирового этикета Деловая беседа. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Этикет в одежде.....	33
Практическая работа 7. Правила публичного выступления» .....	36
Информационное обеспечение практических занятий.....	42

## Введение

Методическое пособие для выполнения практических занятий составлено в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология общения» по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Рабочей программой дисциплины предусмотрено проведение 16 практических занятий.

Целью проведения занятий является закрепление теоретических знаний и приобретение необходимых навыков и умений по отдельным темам курса. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий вырабатывается способность и умение использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Выполнение практических занятий направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Выполнение практических занятий направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

### Планируемые результаты практических занятий:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном

Код ПК, ОК	Умения	Знания
	и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

В рамках выполнения практических занятий у обучающихся формируются следующие личностные результаты:

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 3	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 4	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 6	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 7	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 8	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 9	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности,

МО–09 02 06-ОГСЭ.05.ПЗ	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.5/42

<b>Код</b>	<b>Наименование личностных результатов</b>
	отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
ЛР 13	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации
ЛР 20	Эффективно взаимодействующий с коллегами, руководством, клиентами, реализующий тактику сотрудничества в команде
ЛР 22	Добросовестный, соответствующий высоким стандартам бизнес-этики и способствующий разрешению явных и скрытых конфликтов интересов, возникающих в результате взаимного влияния личной и профессиональной деятельности. Осознающий ответственность за поддержание морально-психологического климата в коллективе
ЛР 23	Вовлеченный, способствующий продвижению положительной репутации организации

Перед проведением практических занятий курсанты обязаны проработать соответствующие разделы теоретического курса, уяснить цель занятия, ознакомиться с содержанием и последовательностью его проведения, а преподаватель - проверить их знание и готовность к проведению к выполнению задания.

Текст заданий, решённых на практическом занятии, схемы, эскизы, таблицы должны быть выполнены в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению письменных работ.

После каждого практического занятия проводится зачёт, на котором курсант должен:

- Пояснить, как проводится расчёт;
- Уметь анализировать полученные результаты в соответствии с основными требованиями к знаниям и умениям по данной теме;
- Ответить на вопросы для самопроверки.

**Перечень практических занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Перечень практических занятий</b>	<b>КОЛ-ВО ЧАСОВ</b>
1	Социальные роли и личность	2
2	Формирование и развитие личности. Социализация и периодизация. Кризисы.	4
3	Определение ведущей репрезентативной системы. Коды глазного доступа	2
4	Определение транзакций.	2
5	Стили разрешения конфликтов. Управление конфликтом. Участники конфликта. Определение стилей поведения в конфликте по Томасу.	2
6	Способы регулирования конфликтов. Уточняющие вопросы. Правила поведения в конфликтах	2
7	Распределение ролей на производстве. Лидерство. Руководство коллективом. Типы руководителей. Выделяют стили управления	2
<b>Итого</b>		<b>16</b>

## Практическая работа 1. Физиологические основы и психологическая характеристика темперамента

*Цель работы:* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся

### Физиологические основы темперамента

Подлинно научное объяснение темпераментов дает учение И. П. Павлова о типах высшей нервной деятельности.

Согласно учению И. П. Павлова индивидуальные особенности поведения, динамика психической деятельности зависят от индивидуальных различий в деятельности нервной системы. Основой же индивидуальных различий в деятельности нервной системы считают различные проявления, связь и соотношение нервных процессов — возбуждения и торможения.

И. П. Павлов открыл три свойства процессов возбуждения и торможения:

- 1) силу процессов возбуждения и торможения;
- 2) уравновешенность процессов возбуждения и торможения;
- 3) подвижность процессов возбуждения и торможения.

Сила нервных процессов характеризует работоспособность, выносливость нервной системы и означает способность ее переносить либо продолжительное, либо кратковременное, но очень сильное возбуждение или торможение. Противоположное свойство — слабость нервных процессов — характеризуется неспособностью нервных клеток выдерживать длительное и концентрированное возбуждение и торможение. При действии весьма сильных раздражителей нервные клетки быстро переходят в состояние охранительного торможения. В слабой нервной системе нервные клетки отличаются низкой работоспособностью, их энергия быстро истощается. Но зато слабая нервная система обладает большой чувствительностью: даже на раздражители небольшой величины она дает соответствующую реакцию.

Уравновешенность нервных процессов есть соотношение возбуждения и торможения. У некоторых людей эти два процесса взаимно уравновешиваются, а у других равновесия не наблюдается: преобладает процесс торможения или возбуждения.

Подвижность нервных процессов — это способность их быстро сменять друг друга, скорость движения нервных процессов (иррадиации и концентрации), быстрота появления нервного процесса в ответ на раздражение, быстрота образования новых условных связей.

Комбинации указанных свойств нервных процессов были положены в основу определения типа высшей нервной деятельности. В зависимости от сочетания силы, подвижности и уравновешенности процессов возбуждения и торможения различают четыре основных типа высшей нервной деятельности.

По силе нервных процессов И. П. Павлов различал сильную и слабую нервную систему. Представителей сильной нервной системы он в свою очередь подразделял по уравновешенности на сильных уравновешенных и сильных неуравновешенных (с преобладанием возбуждения над торможением). Сильных уравновешенных по подвижности делил на подвижных и инертных. Слабость нервной системы Павлов считал таким определяющим, существенным признаком, который перекрывает все другие различия. Поэтому представителей слабого типа он уже не делил далее по признаку уравновешенности и подвижности нервных процессов (хотя выделенный Павловым слабый тип, как правило, отличался преобладанием слабого процесса торможения над слабым процессом возбуждения). Так была создана классификация типов высшей нервной деятельности (или, что то же самое, типов нервной системы).

И. П. Павлов соотнес выделенные им типы с психологическими типами темпераментов и обнаружил полное совпадение. Таким образом, темперамент есть проявление типа нервной системы в деятельности, поведении человека.

В итоге соотношение типов нервной системы и темпераментов выглядит следующим образом:

1) сильный, уравновешенный, подвижный тип («живой», по И. П. Павлову) — сангвинический темперамент;

2) сильный, уравновешенный, инертный тип («спокойный», по И. П. Павлову) — флегматический темперамент;

3) сильный, неуравновешенный, с преобладанием возбуждения («безудержный» тип, по И. П. Павлову) — холерический темперамент;

4) слабый тип («слабый», по И. П. Павлову) — меланхолический темперамент. Слабый тип никоим образом нельзя считать инвалидным или неполноценным типом (что справедливо относительно животных со слабым типом нервной системы).

Несмотря на слабость нервных процессов, представители слабого типа, вырабатывая свой индивидуальный стиль, могут добиться больших достижений в учении, труде и творческой деятельности, тем более что слабая нервная система высокочувствительная нервная система.

При рассмотрении рис. 26 могут возникнуть вопросы, почему выделено только четыре типа, почему все-таки слабый тип не делится по признаку уравновешенности и подвижности, почему не выделяется сильный неуравновешенный с преобладанием торможения тип и почему сильный неуравновешенный тип не подразделяется далее по признаку подвижности. И. П. Павлов указывал в этой связи, что его классификация не абстрактная, теоретическая схема, что он выделил такие типы, которые встречаются в жизни.

Тип нервной системы — это природное, врожденное свойство нервной системы, которое, однако, может несколько изменяться под влиянием условий жизни и деятельности.

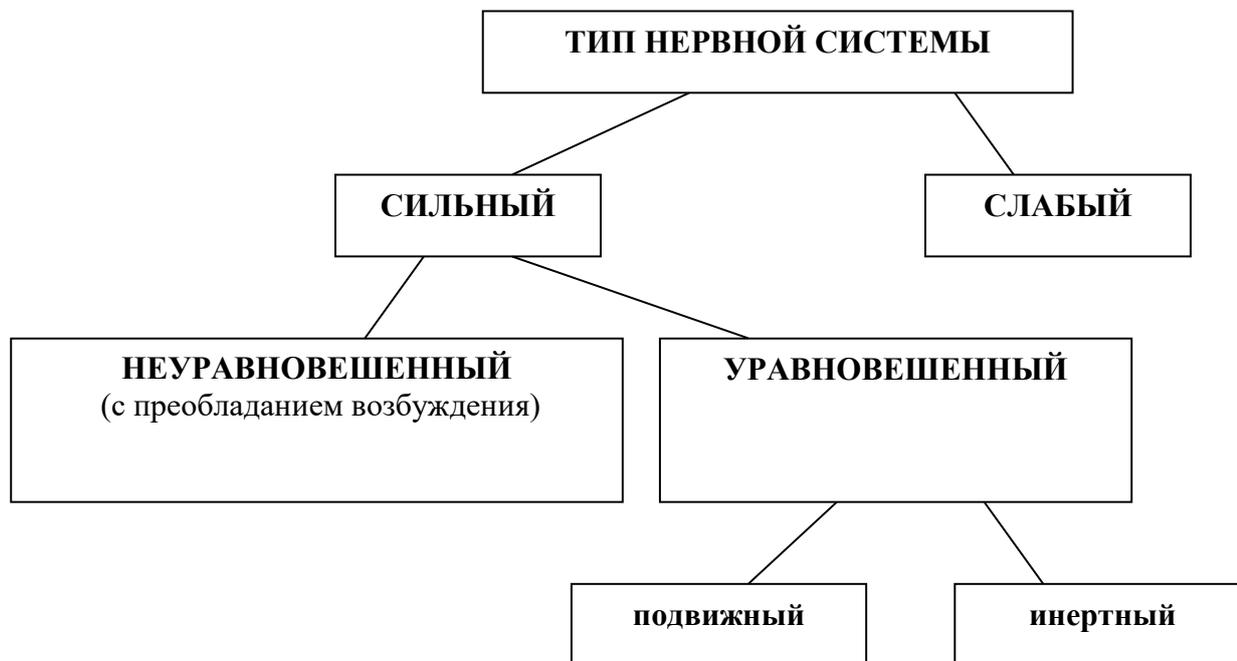
На основе каждого типа формируются различные системы условных нервных связей, но сам процесс их формирования зависит от типа нервной системы.

Тип нервной системы придает своеобразие поведению человека, накладывает характерный отпечаток на весь облик человека — определяет подвижность его психических процессов, их устойчивость, но не определяет ни поведения, ни

поступков человека, ни его убеждений, ни моральных устоев, которые формируются в процессе индивидуальной жизни человека, в процессе воспитания.

### Практические задания

**№1 Исходя из описания типов нервной системы А.П. Павловым в схеме определить темперамент**



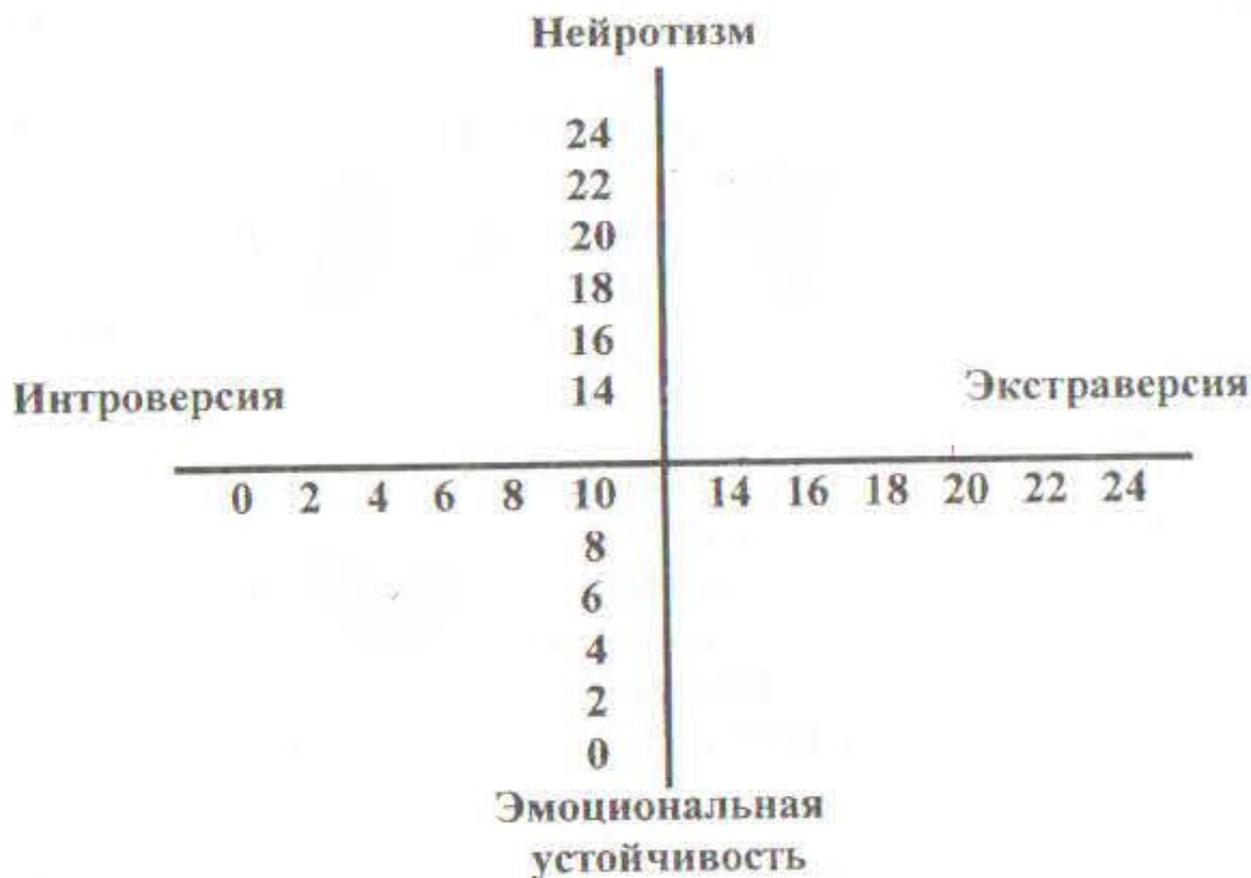
*И. П. Павлов* открыл три свойства процессов возбуждения и торможения **НС**

- 1) *силу* процессов возбуждения и торможения;
- 2) *уравновешенность* процессов возбуждения и торможения;
- 3) *подвижность* процессов возбуждения и торможения.

### № 2 Заполни таблицу, определи тип темперамента

Особенности нервных процессов			ТИП НС По ПАВЛОВУ	Тип темперамента
СИЛА работоспособность, выносливость нервной системы	УРАВНОВЕ ШЕННОСТЬ	ПОДВИЖНОСТЬ способность быстро сменять друг друга возб и торм		
<i>сильный</i>	<i>уравновешенный</i>	<i>подвижный</i>	<i>живой</i>	
<i>сильный</i>	<i>неуравновешенный</i>	<i>подвижный</i>	<i>безудержный</i>	
<i>сильный</i>	<i>уравновешенный</i>	<i>инертный</i>	<i>инертный</i>	
<i>слабый</i>	<i>неуравновешенный</i>	<i>подвижный</i>	<i>слабый</i>	

**№3 Пройди тест Айзенка ЕРІ по определению темперамента и заполни таблицу – КРУГ Айзенка. Определить свой темперамент и выделить основные характеристики каждого темперамента**



**№4. Вспомните персонажей А. Дюма «Д.Артаньян и три мушкетера» (или своего любимого персонажа из мультфильма/фильма) и в рабочей тетради определить и описать его тип темперамента.**

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Перечислите основные свойства высшей нервной деятельности.
2. Можно ли изменить темперамент в процессе воспитания?
3. Какие типы темперамента более совместимы друг с другом?

**Домашнее задание: выписать характеристики типа темпераментов  
Холерик.**

Это вспыльчивый, безудержный человек. «Шуток не понимает. Всё терпеть не может»,- так характеризует его А.П. Чехов в своих «Темпераментах». Подвижен, инициативен, но, в отличие от уверенного в себе сангвника, самоуверен. Поэтому его идеи, подчас интересные, недодуманы до конца. Нетерпелив, и если увлечется, то его трудно остановить.

Ожидание способно вывести его из себя. Неудачи – тоже, и он или лихорадочно действует, или впадает в апатию. Для него вообще характерно подобное непостоянство. То он чересчур разговорчив – не остановить, то слова из него не вытянешь. Предсказать, как поведет себя холерик в новой обстановке, скоро ли освоится, - очень трудно. Быстро переходит от радости к печали, от смеха к гневу.

Стараясь как можно скорее получить результат, начинает опережать события, суетиться. Не может дочитать интересный детектив, не заглянув в конец, чтобы узнать, чем все кончится.

Движения быстрые, порывистые: не берет, а хватает, не кладет, а бросает. В любую минуту готов сорваться с места и куда-то мчаться. Схватывает информацию на лету, быстро запоминает, даже не успев осознать. В критические моменты может работать долго и неудержимо. В это время его способности к концентрации сил выше всяких похвал.

Для этого психологического типа характерны частые срывы. Особенно угнетает его необходимость сдерживать свои чувства и чрезмерную активность. Невроз, неврастения – вот характерные для холерика болезни. Но он может научиться держать себя в руках и в некоторых пределах действовать по типу других сильных темпераментов – сангвника, флегматика. Однако это противопоказано: нервные затраты чересчур велики.

**Сангвник.** Сильный тип, хорошо владеет собой, уравновешен, подвижен. Он производит впечатление человека решительного, оптимистичного, уверенного в своих силах. Часто предлагает какие-то идеи и добивается их осуществления. Без труда приспосабливается к новой обстановке, в трудных ситуациях становится более собранным и целеустремленным, не теряя при этом чувство юмора.

Хорошо умеет сдерживать свои эмоции. Речь быстрая, громкая, с живыми интонациями и мимикой. В детстве часто бывает вожаком среди сверстников, способным организовать их на рискованные дела. Легко вступает в контакты и, повзрослев: он из тех, кого называют компанейским. Любит шутку, остроумие.

МО–09 02 06-ОГСЭ.05.ПЗ	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.12/42

Он больше склонен к решению тактических задач, что, однако, не исключает способностей стратега: Наполеон, например, был сангвиником.

Его вкусы и интересы непостоянны. «Он постоянен в своем непостоянстве», утверждает Чехов. Если работа кажется неинтересной, то сангвинику сразу же становится скучно. Но зато он упорен, если увлечется делом. Короче говоря, представителя этого типа можно назвать трудоспособным, но не всегда трудолюбивым. Его конек – организаторская работа. Профессию старается выбирать такую, которая связана с разнообразием условий, впечатлений, требует широко диапазона способностей.

Со временем достоинства сангвиника могут обернуться своей противоположностью. Оптимизм, жизнерадостность порой превращаются в зубоскальство и безудержную тягу к развлечениям. Стремление к лидерству грозит перерасти в потребность подчинять себе более слабых в психологическом отношении людей.

Но у сангвиников есть хорошее подспорье в борьбе с собственными недостатками – уравновешенность. Подкрепленная вниманием опытного педагога, она поможет избежать этих опасностей.

**Флегматик.** Спокоен и невозмутим, его уверенность основана на знаниях и расчете. Говорит в основном по делу, не любит пустословия. Ему не чужда предприимчивость, однако предлагать новую идею склонен только после тщательного взвешивания всех «за» и «против». Никакая неудача не способна вывести его из себя. Для него это вполне рядовые жизненные неприятности. Способен работать равномерно и долго даже в неблагоприятных условиях. Прежде чем действовать, подумает о возможных помехах, о том, как их преодолеть.

Он стратег и постоянно сверяет свои действия с перспективой. Уравновешен, его трудно обидеть или вывести из себя. Умеет ждать. Речь его спокойна, без эмоций. «Вечно серьезен, потому что лень смеяться...»

К новой обстановке приспосабливается медленно. Нередко долго колеблется, принимая решение. Но, в отличие от меланхолика, обходится без посторонней помощи.

Диапазон характера флегматика довольно широк. **В зависимости от среды и воспитания из него может вырасти и большой лентяй, и целеустремленный борец.**

**Меланхолик.** Это слабый тип. Для него характерны нерешительность, неуверенность, трудность выбора. Склонен к опасениям по поводу и без повода, с трудом вступает в контакты с незнакомыми людьми. Пассивен, обидчив. Малейшая неприятность способна вывести его из равновесия. Голос у него тихий, речь замедленная. Предпочитает подчиняться правилам и авторитетам. Накануне каких-либо перемен в жизни волнуется, нередко понапрасну.

Он не боец и предпочитает плыть по воле житейских волн.

**То, что сметет с пути холерик, не заметит флегматик, обойдет сангвиник, - как правило, становится препятствием для меланхолика.** Он теряет, опускает руки, и в такие моменты остро нуждается в сочувствии и поддержке окружающих. Но ошибается тот, кто считает его ни на что не годным. Он отличный работник, когда для этого созданы необходимые условия, имеются точные инструкции, а его самого поощряют и поддерживают.

Этому темпераменту противопоказаны сильные или долго действующие раздражители. Но такой недостаток окупается важным преимуществом - большой чувствительностью нервной системы. Меланхоликами были Гоголь, Чайковский. Но, конечно же, меланхолики сильны не только в литературе и искусстве. Преимущества этого темперамента проявляются, например, в профессиях, требующих большого внимания в условиях принудительного ритма деятельности, - переводчик-синхронист, авиадиспетчер.

Склонность к тревоге тоже имеет положительную сторону: меланхолик запаслив и предусмотрителен. Поэтому если вы собираетесь в поход, то пригласите и его: он поможет свести неприятные приключения к минимуму.

Меланхолику необходимо знать возможные опасности в связи с собственным темпераментом и уметь их избегать. Он больше других нуждается в навыках психологической защиты от перегрузок.

## **Практическая работа 2. Типическое и индивидуальное в характере. Черты характера**

*Цель работы:* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся

Слово «характер» общеупотребительно. Когда мы его употребляем? Во-первых, когда хотим оценить поведение человека. Во-вторых, когда речь идет не о случайных для данного человека особенностях его поведения, а о постоянных,

привычных для него формах поведения. Трусливый человек может однажды совершить решительный поступок; вежливый человек может сорваться и сказать грубое слово, но решительным или грубым мы назовем только того, для кого соответствующая форма поведения обычная и постоянная, а не случайная и неожиданная. В-третьих, слово «характер» мы употребляем, когда речь идет о таких формах поведения, которые выражают личность человека, его отношение к миру (ведь никому не придет в голову назвать характером привычку ежедневно чистить зубы или заниматься утренней гимнастикой, хотя это привычная форма поведения человека).

Итак, речь идет о поведении, притом привычном поведении и поведении, в котором выражается личность человека.

Теперь можно перейти к раскрытию понятия характер.

Люди по-разному относятся к окружающему миру: к другим людям, коллективу, труду, к самим себе — и этим отличаются друг от друга. Это отношение выражается в поведении, в поступках человека. Если определенные отношения к действительности и соответствующие им формы поведения не случайны для данного человека, а более или менее устойчивы и постоянны, то, значит, они стали свойствами его личности.

Свойства личности, выражающие отношение человека к действительности, всегда образуют некоторое своеобразное сочетание, представляющее не сумму отдельных особенностей данного человека, а единое целое, которое называют характером человека. Слово «характер» греческого происхождения и в переводе означает «черта», «примета», «признак», «особенность».

**Характер — это индивидуальное сочетание существенных свойств личности, показывающих отношение человека к окружающему миру и выражающихся в его поведении, поступках.**

Характер — это отношение, закрепленное в привычных формах поведения.

Отмечая, что у человека такой-то характер, мы тем самым раскрываем систему его отношений к действительности и одновременно закрепленный, привычный образ его поведения в определенной ситуации как способ осуществления этих отношений.

Характер взаимосвязан с другими сторонами личности, в частности с темпераментом и способностями.

Темперамент влияет на форму проявления характера, своеобразно окрашивая те или иные его черты.

Так, настойчивость у холерика выражается в кипучей деятельности, у флегматика — в спокойной деловитости. То же и трудолюбие: холерик трудится энергично, страстно, флегматик — методично, не спеша. С другой стороны, и сам темперамент перестраивается под влиянием характера: человек с сильным характером может подавить некоторые отрицательные стороны своего темперамента, контролировать его проявления.

С характером неразрывно связаны и способности. Высокий уровень способностей сочетается с такими чертами характера, как командность— чувство единения с группой и желание работать вместе, высокая требовательность к себе, умение критически относиться к своему делу. Уровень способностей связан с умением настойчиво преодолевать трудности, не падать духом под влиянием неудач, работать организованно, проявлять инициативу.

### **Физиологические основы характера.**

Согласно учению И. П. Павлова привычное поведение человека — это система прочно закрепившихся ответных реакций человека на многократно повторяющиеся воздействия окружающей социальной среды.

Система закрепившихся ответных реакций, или привычный образ поведения человека, как указывал И. П. Павлов, обусловлена как свойствами нервной системы, так и множеством сложных, устойчивых систем временных связей, которые формируются в коре больших полушарий под влиянием различных внешних воздействий.

Таким образом, физиологическая основа характера — сплав черт типа нервной системы и сложных устойчивых систем временных связей, выработанных в результате индивидуального жизненного опыта, воспитания.

В этом сплаве системы временных связей играют более важную роль, чем тип нервной системы, так как тип не предопределяет ни характера в целом, ни отдельных его черт. На базе любого типа нервной системы можно сформировать все общественно ценные качества личности. Влияние же типа сказывается в том, что формирование указанных систем связей происходит различно у представителей разных типов нервной системы, да и проявляются эти системы связей по-разному, в

зависимости от типа (например, решительность будет выражена по-разному у безудержного и спокойного типов).

Следует подчеркнуть, что, поскольку вторая сигнальная система является, как отмечал Павлов, высшим регулятором поведения человека, указанные системы связей формируются под воздействием не только непосредственных сигналов, но и под воздействием второсигнальных, т. е. словесных, раздражителей (указаний, требований других людей и своеобразных «самоприказов»).

### Практические задания:

#### №1 Определи типическое и индивидуальное в характере и темпераменте

ДА Или НЕТ

Утверждения	ВЕРНО (ДА)	НЕВЕРНО (НЕТ)
характер наследуется		
темперамент наследуется		
характер является прирожденным		
темперамент является прирожденным		
характер является постоянным		
темперамент является прирожденным		
характер является неизменным свойством личности		
темперамент является неизменным свойством личности		
характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды		
темперамент формируется и развивается под влиянием окружающей среды		
характер формируется под влиянием воспитания		
темперамент формируется под влиянием воспитания		
на характер влияет общественно-исторический строй, историческая эпоха		
на темперамент влияет общественно-исторический строй, историческая эпоха		
На характер влияет общественно-историческими строя, исторической эпохой		
на характер влияет этнос		
темперамент врожденный		
характер приобретенный		
темперамент стабилен		
характер меняется, изменчив		
характер зависит от мотивов		
темперамент нет		

#### №2 Заполни таблицу качествами характера, проявлениями, характеристиками

Характер — это индивидуальное сочетание существенных свойств личности, показывающих отношение человека к окружающему миру и выражающихся в его поведении, поступках.



**Влияние самооценки на характер****Я+ ОК; ТЫ –НЕ ОК - завышенная самооценка**

Себялюбие, эгоизм. Действия эгоиста направляются корыстными интересами, стремлением в первую очередь заботиться о личном благополучии, о собственной выгоде.

Учащиеся с зачатками эгоизма встречаются иногда в нашем колледже . Вот Катя С. Она отличается полным равнодушием к людям. Откровенно радуется плохим отметкам одноклассников, успехи же их переживает болезненно. Пренебрегает интересами группы.

**Я –НЕ ОК ; ТЫ +ОК – Заниженная самооценка**

чуткость — внимательное, участливое, бережное отношение к людям, их чувствам, заботам, постоянная готовность помочь человеку, умение сообразить, какая именно помощь нужна в том или ином случае, но отказ от своего Я.

**Я-не ОК ; ТЫ –НЕ ОК - жуткая депрессия, травмы детства****Я ОК+, ТЫ ОК + - адекватная правильная****№4 Закончи предложения**

Перед вами 40 незаконченных предложений. Вам необходимо дополнить каждое из них так, чтобы получились предложения, в которых выражена законченная мысль. Сразу записывайте первое пришедшее в голову окончание незаконченного предложения. Старайтесь работать быстро. Время выполнения задания фиксируется.

*В такой ситуации...*  
*Легче всего...*  
*Несмотря на то, что...*  
*Чем дольше...*  
*По сравнению с...*  
*Каждый...*  
*Жаль, что...*  
*В результате...*  
*Если...*  
*Несколько лет тому назад...*  
*Самое важное то, что...*  
*Только...*  
*На самом деле...*  
*Настоящая проблема в том, что...*  
*Неправда, что...*  
*Придет такой день, когда...*  
*Самое большое...*  
*Никогда...*  
*В то, что...*  
*Вряд ли возможно, что...*  
*Главное в том, что...*

Иногда...  
 Лет так через двенадцать...  
 В прошлом...  
 Дело в том, что...  
 В настоящее время...  
 Самое лучшее...  
 Принимая во внимание...  
 Если бы не...  
 Всегда...  
 Возможность...  
 В случае...  
 Обычно...  
 Если бы даже...  
 До сих пор...  
 Условие для...  
 Более всего...  
 Насчет...  
 С недавнего времени...  
 Только с тех пор...

### Диагностируем личностный эгоцентризм

#### №4 Пройти тест Карла Леонарда – Шмишека на определение акцентуаций характера

**Выписать свои акцентуации.**

**№5 Нарисовать несуществующее животное.**

**№6 1.** Составить характеристику самого себя. Укажите положительные стороны своей личности и определенные недостатки характера, поведения.

2. Мои сильные качества
3. Мои недостатки. Недостатки перевести в достоинства

В рабочей тетради заполните правую колонку таблицы. Напишите позитивные утверждения, которые будут противоположны негативным высказываниям.

Таблица 1

Негативная установка	Позитивная установка
Я не могу этого сделать.	
Я боюсь ... (например, что у меня не хватит выдержки)	
Мне не хватит нужных аргументов	
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Никто не может сделать это лучше	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю	
Я могу подвести	
С этими людьми невозможно работать	
Сегодня я не в лучшей форме	
Что будет, если я ошибусь?	

#### Вопросы для повторения

Документ управляется программными средствами 1С: Колледж  
 Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж

1. Дайте определение характера. Чем характер отличается от темперамента?
3. Как классифицируют черты характера?
4. Как формируется характер человека? Можно ли переделывать и изменять характер? Каковы пути воспитания характера?

**Практическая работа 3. Невербальные средства общения. Понятие и сущность вербальных и невербальных средств общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.**

Понятие и значение процесса слушания. Виды и функции слушания.

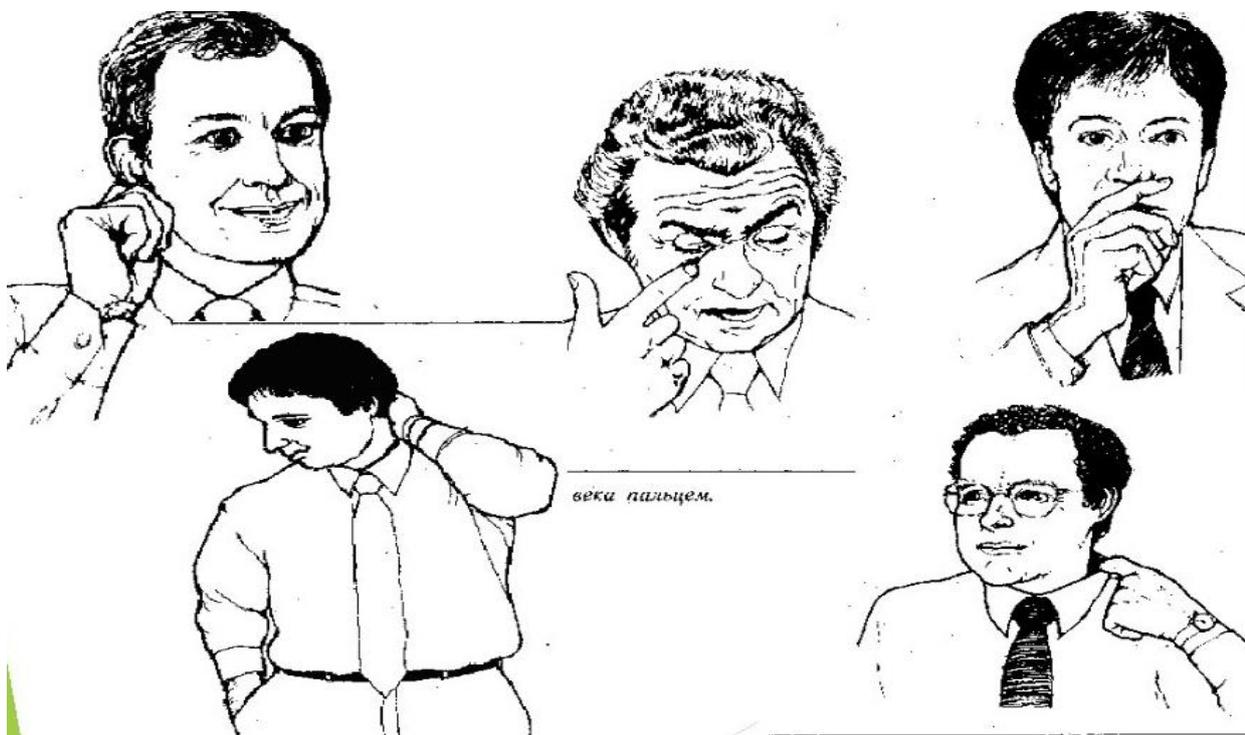
*Цель работы:* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся

*Задание 1.* Посмотрите внимательно на изображения, представленные ниже. Определите значение этих жестов, и что их объединяет. Ответ запишите в рабочей тетради.



*Задание 2.* Вспомните не менее 5 жестов, которые Вы чаще всего используете в общении. Что они означают? Помогают ли они или отвлекают Вас эти привычки?

**Работа с карточками, отработка навыка**  
**№1 Жесты обмана**



**№2 Руки в качестве барьера**

**Скременные на Грудь Руки**



попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации.

**Скременные Руки, Усиленное Сжатием Пальцев в Кулак**



Кулаки говорят о враждебности.

**Кисти Скременных Руки на Плечевой Части Руки.**

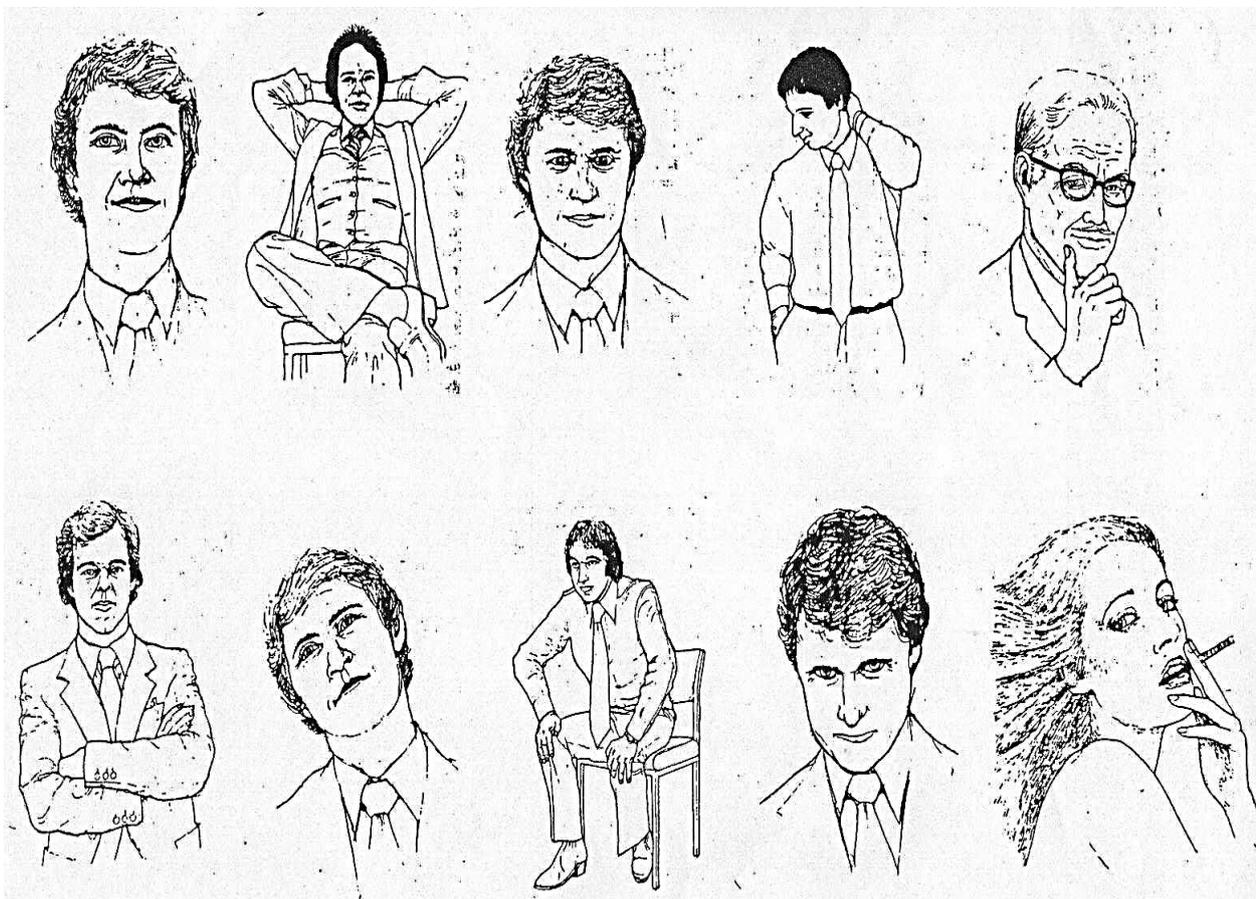


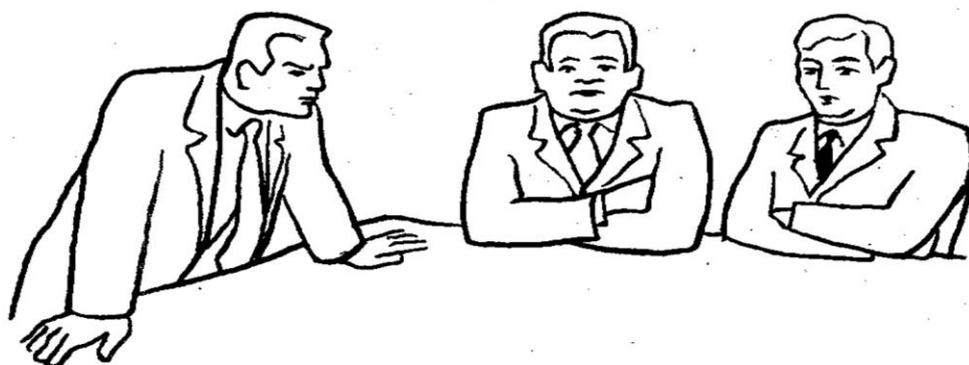
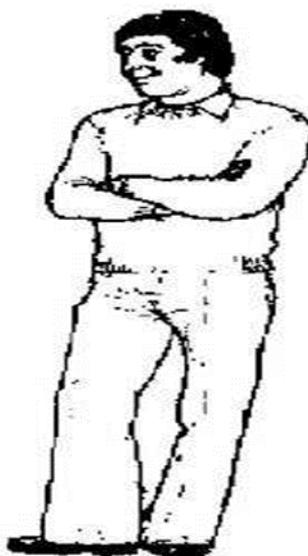
Здесь заняты твердые позиции.

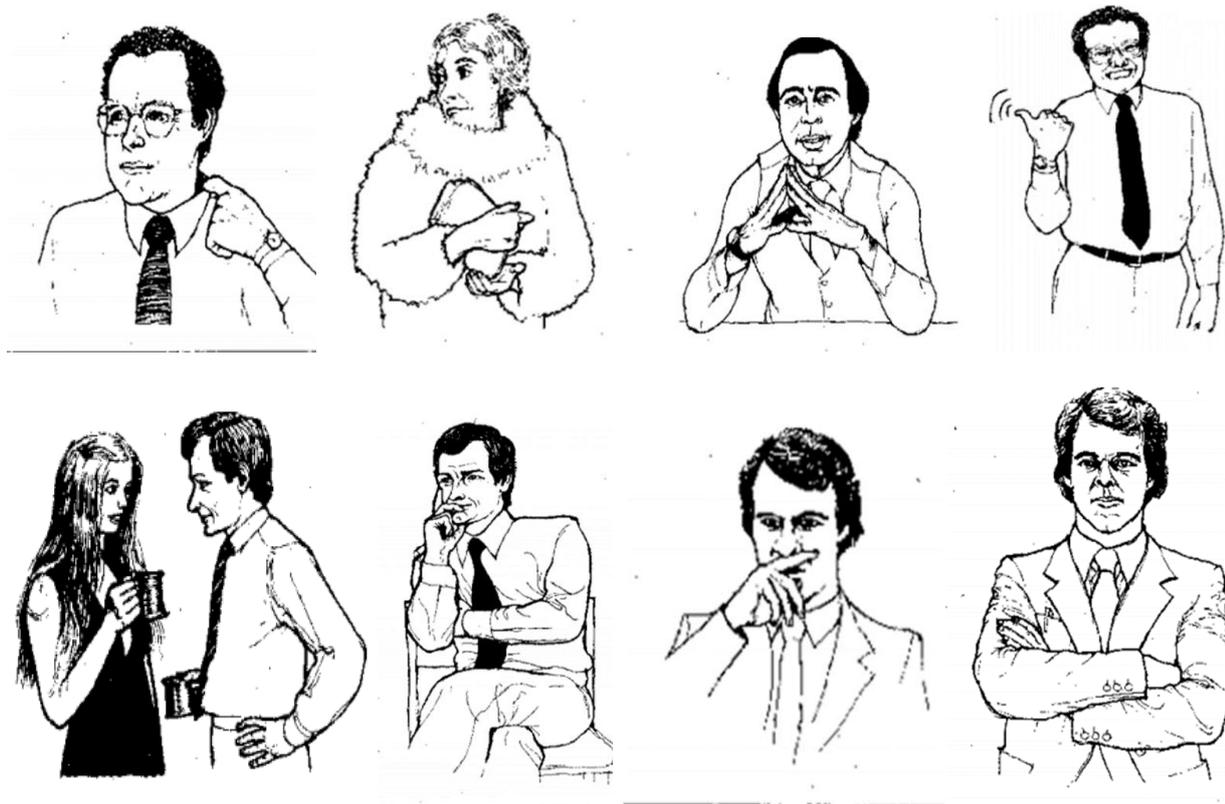
№3. Жесты заинтересованности и скуки



№4 Определить жесты







*Вопросы для самоконтроля:*

1. Какие науки изучают жестовую речь?
2. Назовите правила чтения жестовой речи.
3. Какие виды жестов целесообразно использовать в публичном выступлении и с какой целью?
4. Назовите жесты лжи.

#### **Практическая работа 4. Определение ведущей репрезентативной системы. Коды глазного доступа**

Цель: определение репрезентативных систем, отработка навыка слышать и определять репрезентативную систему собеседника через его речь.

#### **Практические задания**

№1 Заполнить в рабочей тетради таблицу репрезентативных систем

	Визуал	Аудиал	Кинестетик
Привычный жест			
При разговоре взгляд куда направлен			
Особенность внешнего вида			
Дистанция в общении			
Особенность посадки на стул			
Особенность тембра голоса			
Особенность дыхания			
Особенности мышления			
Грамотность письма			
почерк			
чтение			
Порядок в доме			
Как характеризует другого человека (не менее 5)			
Какие слова использует в речи (не менее 10)			

№2 Работа в парах. Каждый обучающий должен был подготовить рассказ об интересном случае из школьной жизни и рассказать его. Собеседник по рассказу должен определить ведущую репрезентативную систему.

№3. Пройти тест на определение своей репрезентативной системы

**«Скорость»**

- быстрая смена пейзажа, мелькание деревьев, домов... (+)
- шум ветра, шуршание шин, визг тормозов. (\*)
- учащенное сердцебиение; ощущение ветра, бьющего в лицо. (@)

**«Плохая погода»**

- завывание ветра, стук капель. (\*)
- зябко, ощущение сырости, влажный воздух. (@)
- тусклое небо, серые тучи. (+)

**«Мед»**

- сладкий запах, липкие губы, тягучий. (@)
- золотистая, прозрачная жидкость. (+)
- хлопок открывающейся банки, звон ложек, жужжание пчел. (\*)

**«Море»**

- сине-зеленая вода, большие волны с белыми гребешками. (+)
- теплая, соленая вода, горячий песок. (@)
- шум прибоя, шелест волн, крики чаек. (\*)

**«Усталость»**

- тело ломит, голова тяжелая, вялость. (@)
- мир вокруг кажется серым, бесцветным, пелена перед глазами. (+)
- громкие звуки раздражают, хочется тишины. (\*)

**«Яблоко»**

- звонкий хруст укуса. (\*)
- круглый плод, красного, желтого или зеленого цвета на высоком дереве. (+)
- кисло-сладкий, сочный вкус, запах варенья. (@)

**«Снег»**

- сверкающее, искрящееся на солнце белое покрывало. (+)

- холодный, мягкий, пушистый. (@)
- скрипит под ногами, потрескивание наста. (\*)

**«Вечер»**

- размытые краски, яркие огни фонарей, длинные тени. (+)
- приглушенные звуки, голоса близких, шкварчащий на сковородке ужин. (\*)
- ощущение приятной усталости, мягкое удобное кресло, чашка горячего чая. (@)

**«У костра»**

- тепло, дым щиплет глаза, согревает. (@)
- языки красного пламени, вспыхивающие угли, сизый дым. (+)
- потрескивание углей, шипение дров, бульканье воды в котелке. (\*)

**«Дерево»**

- шелест листьев, треск сучьев, скрип веток. (\*)
- высокий прямой коричневый ствол, зеленая крона, лучи солнца проглядывают сквозь листву. (+)

- шершавая кора, мягкая листва, запах свежести. (@)

**«Библиотека»**

- шорох страниц, приглушенная речь, скрип стульев. (\*)
- книги с гладкими обложками, увесистые тома, запах старых книг. (@)
- глянцевые и матовые, красочные и разноцветные обложки книг; высокие стеллажи.

(+)

**«Город»**

- привлекающие витрины магазинов, разнообразие и смешение различных запахов. (@)
- высокие здания, серые мостовые, яркие рекламные щиты, разноцветные машины. (+)
- шум машин, гул голосов, вой сирены, хлопанье дверей. (\*)

**«Утро»**

- светло-голубое небо, прозрачный воздух, показавшееся из-за горизонта розовое солнце. (+)
- щебетание птиц, тишина, тихое шуршание листьев. (\*)
- прохладный воздух, влажная трава, теплые лучи солнца, дышится полной грудью.

(@)

**«Ремонт»**

- запах пыли, краски, лака; влажные свежепоклеенные обои. (@)
- чистые обои, белый потолок, беспорядок. (+)
- стук молотка, визг дрели, эхо в пустых комнатах. (\*)

**«Церковь»**

- огоньки свечей, золото алтаря, тусклые краски старинных икон, полумрак. (+)
- монотонный голос богослужителя, хоровое пение, потрескивание свечей. (\*)
- сладкий запах ладана, запах горящего воска, ощущение умиротворения. (@)

Подсчитайте количество ответов (+), (\*) и (@).

Если преобладают ответы (+), то вашей ведущей сенсорной репрезентативной системой является визуальная.

Если преобладают ответы (\*), то аудиальная.

Если преобладают ответы (@), то кинестетическая.

Визуальная сенсорная репрезентативная система. Люди с ведущей визуальной сенсорной репрезентативной системой мыслят ясными образами и думают, в первую очередь, «картинками», как бы просматривая фильм внутри себя. Эта система позволяет охватить одновременно большой объем информации: внутренние образы целостные, возникают мгновенно, постоянно сменяя друг друга. С этим связаны более быстрый темп речи, высокий тон голоса. Таким людям присущи богатые мимика и жестикуляция, так как с их помощью они

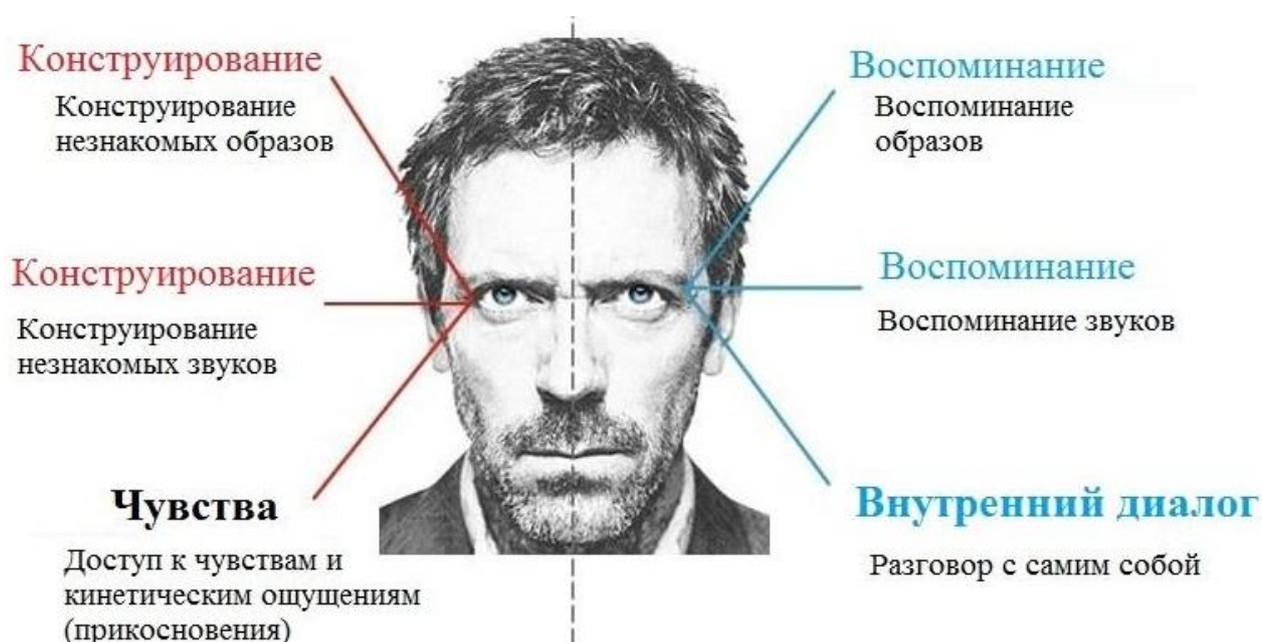
МО–09 02 06-ОГСЭ.05.ПЗ	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.27/42

«дорисовывают» то, о чем говорят или думают. Люди с ведущей визуальной сенсорной репрезентативной системой часто обращают свое внимание на нюансы цвета и формы. Художники, архитекторы, фотографы, модельеры, создавая ясные сконструированные мыслительные картинки, часто обращаются именно к визуальной системе. В жизни такие люди целенаправленны, организованы, наблюдательны, достаточно осмотрительны. Они очень аккуратны, предпочитают, чтобы все находилось на своем месте, ценят чистоту и порядок. При оценке каких-либо вещей, событий любят отходить в сторону, обозревая «с ног до головы». Лучше воспринимают информацию представленную в виде картинок, графиков, диаграмм, чем выраженную в словах. В речи эта система проявляется в таких словах и выражениях, как: увидеть, смотреть, фокус внимания, предвидеть ситуацию, зрелище, неясный, четкий, светлый, темный, цветной.

Аудиальная сенсорная репрезентативная система. Люди с ведущей аудиальной сенсорной репрезентативной системой обладают способностью делать тонкие аудиальные различия, отчетливо слышать разнообразие тонов и тембров звучащих звуков. Темп речи средний, поэтому говорят такие люди, как правило, громко и отчетливо, в строго выдержанном ритме. Тон голоса у них чистый, выразительный и резонирующий. Люди с ведущей аудиальной сенсорной репрезентативной системой часто проговаривают, нашептывают для себя то, что они только услышали. Разговор или процесс мышления у таких людей может сопровождаться мелкими ритмическими движениями тела, например постукивание ногой в такт беседы. При разговоре такие люди обращают внимание не только на слова, но и на то, как они произнесены. Они часто поворачиваются ухом к собеседнику, как бы вслушиваясь в тональность, тембр и ритм его голоса. Сами эти люди очень разговорчивы, обожают беседы, всегда очень четко излагают ход события. Лучше всего воспринимают информацию на слух, запоминая все последовательно по шагам. Иногда такие люди кажутся слегка замкнутыми, «отстраненными», так как часто прибывают во внутреннем диалоге – беседуют сами с собой. Они очень тонко чувствуют музыку, обладают хорошим чувством ритма. В речи эта система проявляется в таких словах и выражениях, как: жить в гармонии, пропускать мимо ушей, акцентировать внимание, ударение, глухой, звонкий, тишина, слышать, диссонанс.

Кинестетическая сенсорная репрезентативная система. Люди с ведущей кинестетической сенсорной репрезентативной системой основывают свои действия большей частью на своих ощущениях, им необходимо прочувствовать, «примерить на себя» ситуацию, прежде чем принять то или иное решение. С помощью этой системы человек обращается к собственным внутренним чувствам и состояниям. Для того чтобы «прожить», почувствовать ситуацию необходимо больше времени, чем, например, представить ее (визуальная система), поэтому темп речи у людей с ведущей кинестетической сенсорной репрезентативной системой более медленный, с длинными паузами. Тон голоса низкий, тихий, глубокий. Во время разговора эти люди совершают очень мало движений, а жесты, которые ими используются, отличаются плавностью, размеренностью и вальяжностью. Они любят приближаться к собеседнику, общаются, прикасаясь к нему. Эти люди хорошие рассказчики, так как во время повествования показывают всем телом то, о чем говорят. Эти люди очень эмоциональны, ранимы, все принимают «близко к сердцу». В жизни такие люди стремятся к комфорту и уюту. Они, в первую очередь, заботятся о том, что бы им было удобно. Очень хорошо чувствуют пространство. Для лучшего восприятия информации им необходимо прикоснуться, потрогать, разобрать на части, попробовать на вкус, почувствовать. В речи эта система проявляется в таких словах и выражениях, как: ухватить смысл, загореться желанием, тонко чувствовать, вкус к жизни, хладнокровный, ощущать, напряжение, задевать, сносить, тяжелый, гладкий.

#### №4. Определение ключа глазного доступа собеседника



**Практическая работа 5. Стили разрешения конфликтов. Управление конфликтом. Участники конфликта. Определение стилей поведения в конфликте по Томасу. Способы регулирования конфликтов. Уточняющие вопросы. Правила поведения в конфликтах**

Понятие, причины, функции и основные виды конфликта.

Стороны, стадии возникновения, условия протекания конфликта. Возможные действия участников конфликта.

*Цель работы:* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся

### **Практические задания**

#### **№1 Пройти тест Кеннета Томаса**

Тест-опросник «Стиль поведения в конфликте» был разработан американским психологом Кеннетом Томасом. Он создан с целью исследования индивидуальной предрасположенности человека к конфликтному взаимодействию и определения стилей разрешения конфликтных ситуаций. Представленный метод может применяться в качестве ориентировки в изучении особенностей человека в плане адаптации и коммуникации, а также стиля его общения.

Инструкция по прохождению теста

Ниже вам будет дано 30 пар суждений. Вам необходимо выбрать именно то, которое, на ваш взгляд, в наибольшей степени соответствует вашему обычному поведению. Над ответами не нужно подолгу задумываться. В тесте нет правильных или неправильных ответов, и, чем честнее вы будете с самими собой, тем достовернее будут полученные результаты. На прохождение теста отводится от 15 до 30 минут. После того, как тест будет пройден, вы сможете ознакомиться с ключом к тесту и интерпретацией ответов.

Тестовый материал

Итак, из каждой предложенной пары суждений выберите одно, наиболее характеризующее ваше поведение

1 пара:

А) В некоторых случаях я могу предоставить другому человеку возможность быть ответственным за решение неоднозначного вопроса

Б) Я стремлюсь обращать внимание на точки соприкосновения, а не на расхождения во взглядах

2 пара:

- А) Я всегда стремлюсь найти компромисс
- Б) Я всегда стараюсь решить проблему так, чтобы были учтены и интересы и мои и другого

3 пара:

- А) Практически всегда я непреклонен в достижении своей цели
- Б) Практически всегда я пытаюсь сохранить хорошие взаимоотношения

4 пара:

- А) Я всегда стремлюсь к компромиссу
- Б) В некоторых случаях я могу поступиться своими интересами, чтобы в выигрыше остался

другой человек

5 пара:

- А) В процессе разрешения конфликта, я стремлюсь найти поддержку у соперника
- Б) Я всегда стремлюсь сделать так, чтобы напряжённости не возникло

6 пара:

- А) Я всегда стремлюсь сделать так, чтобы у меня не было неприятностей
- Б) Я всегда стремлюсь достичь своей цели

7 пара:

- А) Часто я стремлюсь отложить принятие решения по спорному вопросу, чтобы сделать это

позже

- Б) Нередко я могу пойти на уступки, чтобы добиться другой цели

8 пара:

- А) Как правило, я всегда настаиваю на своём
- Б) В первую очередь, я всегда хочу понять, в чём суть всех затрагиваемых вопросов и

интересов

9 пара:

- А) Мне кажется, что переживать по поводу разногласий следует далеко не всегда
- Б) Я делаю всё, чтобы было так, как хочу я

10 пара:

- А) Я решительно пытаюсь достичь своей цели
- Б) Чаще всего я стремлюсь к поиску компромиссного решения

11 пара:

- А) В первую очередь, я всегда хочу понять, в чём суть всех затрагиваемых вопросов и

интересов

- Б) Практически всегда я пытаюсь сохранить хорошие взаимоотношения

12 пара:

- А) Чаще всего, я стараюсь избежать позиции, способной вызвать разногласия
- Б) Я могу легко пойти другому навстречу, если и он тоже готов пойти на уступки

13 пара:

- А) Чаще я предлагаю найти среднее решение
- Б) Чаще я продолжаю настаивать на своём

14 пара:

А) Я всегда объясняю другому свою позицию и интересуюсь, как думает он

Б) Я всегда доказываю другому логичность своих суждений и плюсы своей позиции

15 пара:

А) Практически всегда я пытаюсь сохранить хорошие взаимоотношения

Б) Я всегда стремлюсь сделать так, чтобы напряжённости не возникло

16 пара:

А) Я всегда учитываю чувства другого и стараюсь не задеть их

Б) Я всегда доказываю другому логичность своих суждений и плюсы своей позиции

17 пара:

А) Как правило, я настойчив в достижении своей цели

Б) Я всегда стремлюсь сделать так, чтобы напряжённости не возникло

18 пара:

А) Я могу позволить человеку настаивать на своём, если знаю, что он будет счастлив

Б) Я могу легко пойти другому навстречу, если и он тоже готов пойти на уступки

19 пара:

А) В первую очередь, я всегда хочу понять, в чём суть всех затрагиваемых вопросов и интересов

Б) Часто я стремлюсь отложить принятие решения по спорному вопросу, чтобы сделать это позже

20 пара:

А) Я всегда стремлюсь к немедленному преодолению разногласий

Б) Я всегда настроен на лучшее сочетание потерь и выгод для каждого

21 пара:

А) В процессе переговоров я всегда учитываю желания другой стороны

Б) Мне больше нравится, когда проблема обсуждается прямо

22 пара:

А) Я стремлюсь занять такую позицию, которая будет посередине между моей личной и противоположной

Б) Я всегда стремлюсь отстоять свои желания

23 пара:

А) Меня всегда волнует вопрос, удовлетворены ли желания другой стороны

Б) В некоторых случаях я могу предоставить другому человеку возможность быть ответственным за решение неоднозначного вопроса

24 пара:

А) Если для другого человека очень важна его позиция, я пойду ему навстречу

Б) Я стремлюсь склонить другого к компромиссному решению

25 пара:

А) Я всегда доказываю другому логичность своих суждений и плюсы своей позиции

Б) В процессе переговоров я всегда учитываю желания другой стороны

26 пара:

А) Чаще я предлагаю найти среднее решение

МО–09 02 06-ОГСЭ.05.ПЗ	КМРК БГАРФ ФГБОУ ВО «КГТУ»	
	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	С.32/42

Б) Практически всегда я стремлюсь сделать так, чтобы были удовлетворены желания всех сторон

27 пара:

А) Я стараюсь не занимать потенциально спорной позиции

Б) Я могу позволить человеку настаивать на своём, если знаю, что он будет счастлив

28 пара:

А) Как правило, я настойчив в достижении своей цели

Б) В процессе разрешения конфликта, я стремлюсь найти поддержку у соперника

29 пара:

А) Чаще я предлагаю найти среднее решение

Б) Мне кажется, что переживать по поводу разногласий следует далеко не всегда

30 пара:

А) Я всегда стараюсь сделать так, чтобы чувства другого не были задеты

Б) Чаще всего я придерживаюсь такой позиции в спорной ситуации, чтобы и я и другой человек достигли успеха

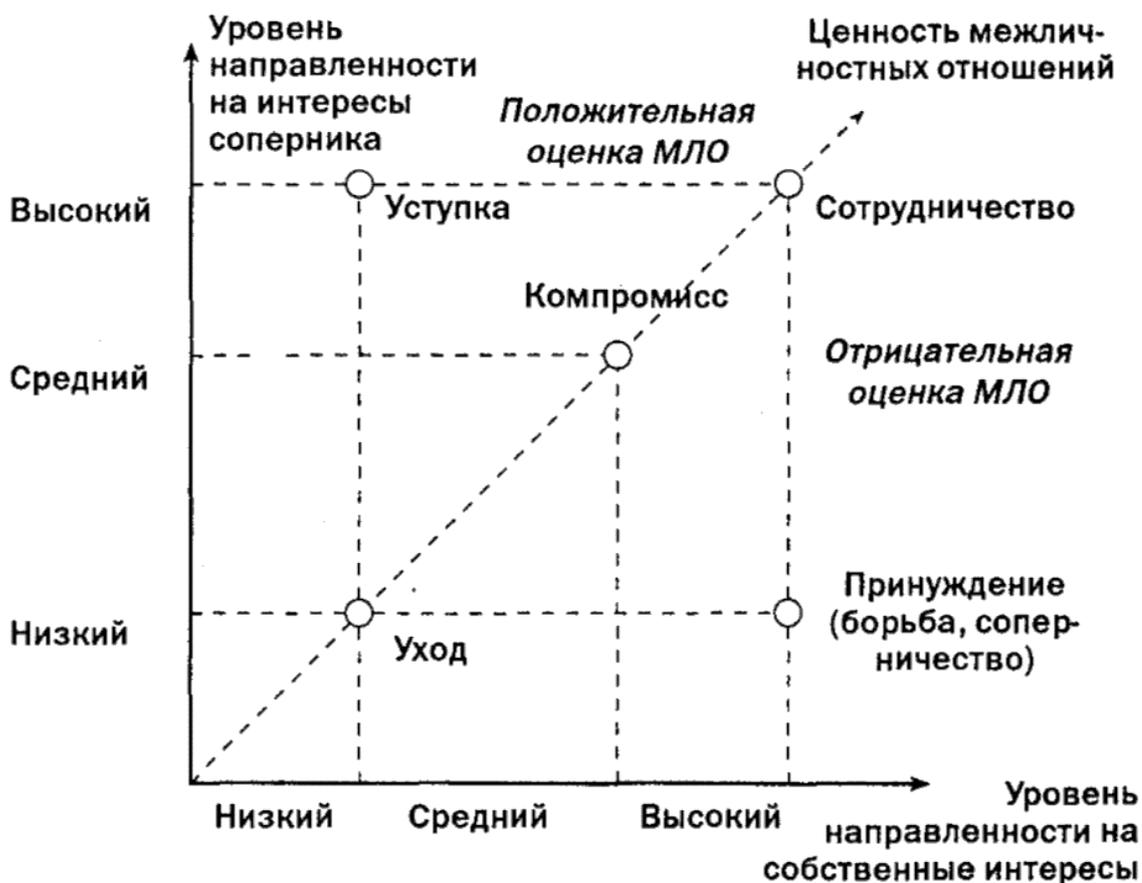
### **По итогу прохождения теста определить стиль поведения, построить график**

Чтобы описать поведенческие типы, Кеннетом используется двухмерная модель конфликтного регулирования, в которой базовыми измерениями являются:

- Кооперация, взаимосвязанная со вниманием индивида к интересам других участников конфликта
- Напористость, характеризующаяся стремлением защитить собственные интересы

Исходя из этих двух измерений, учёным определяются такие способы регулирования конфликтных ситуаций, как:

- Конкуренция в качестве стремления удовлетворить свои интересы в ущерб другому
- Приспособление как пренебрежение своими интересами в пользу другого
- Компромисс
- Избегание, отличающееся отсутствием стремления как к сотрудничеству, так и к достижению собственных целей
- Сотрудничество, в котором конфликтующие стороны находят альтернативу, удовлетворяющую интересы всех



**№2** Выписать 20 правил конструктивного поведения в конфликте

**№3.** Приемы управления конфликтом

**№4.** Приемы психологического айкидо

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Дайте определение понятию «конфликт».

2. Какие Вы знаете типы конфликтов?

3. Охарактеризуйте конструктивный и деструктивный конфликт. В чем их отличие?

**Практическая работа 6. Традиции мирового этикета Деловая беседа. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Этикет в одежде.**

*Цель работы:* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся

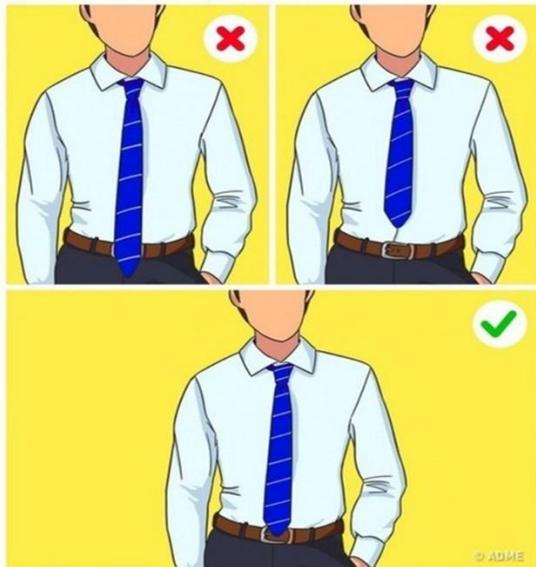
**Практические задания:**

**№1 • Этикет делового человека**

Карточки для самопроверки

*Документ управляется программными средствами 1С: Колледж  
Проверь актуальность версии по оригиналу, хранящемуся в 1С: Колледж*

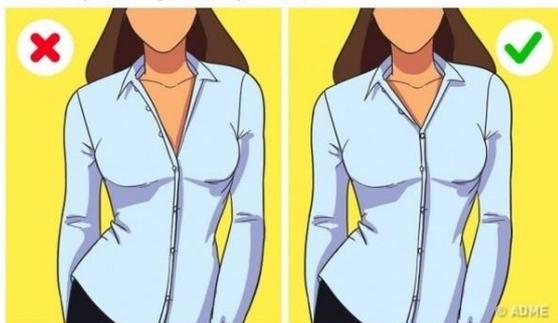
4. Конец галстука должен доходить до линии пояса брюк или слегка закрывать ее



1. Средняя пуговица пиджака застегивается всегда, верхняя пуговица — по желанию, нижняя пуговица — никогда



2. На рубашке или блузке можно расстегнуть максимум 2 верхние пуговицы



6. Если вы надеваете рубашку без пиджака, галстук не нужен



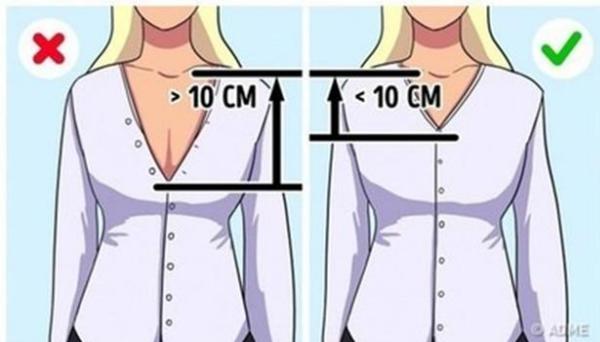
3. Сочетайте серьги с браслетом, а ожерелье или кулон — с кольцом. 3 или 4 предмета в одном образе — это перебор



5. Или мини, или декольте. То и другое в одном наряде выглядит вульгарно



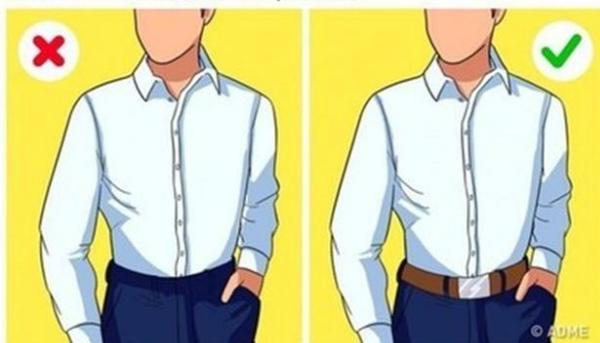
7. Вырез офисной блузки должен быть не глубже 10 см от ключицы



13. Носки должны быть достаточно длинными, чтобы из-под брюк не виднелись голые ноги, когда вы садитесь



8. Если вы заправляете рубашку в брюки, обязательно надевайте ремень



14. Офисная блузка без рукавов должна закрывать плечи. Лямки-«спагетти» в формальной обстановке недопустимы



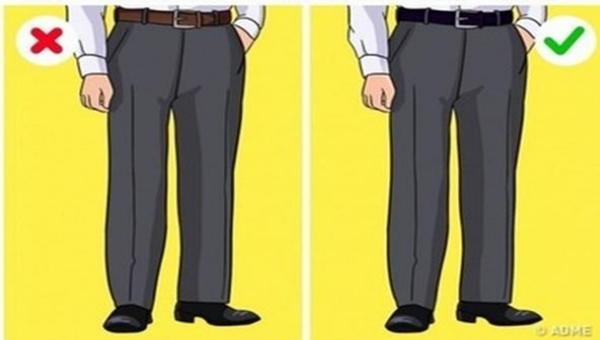
9. Между джинсами на низкой посадке и коротким кардиганом не должно быть видно голое тело. При необходимости под кардиган нужно надеть топ



11. Все видимые ярлычки на одежде необходимо срезать



10. Ремень должен сочетаться по цвету с туфлями



12. Не перебарщивайте с принтами. Допустимо сочетать два разных принта одного цвета или принты с одним рисунком разного размера



## №2. Составление резюме

*Вопросы для самоконтроля:*

1. Опишите основные правила этики телефонных переговоров.
1. Что Вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

## Практическая работа7. Правила публичного выступления»

**Цель:** Познакомить студентов с таким понятием как риторика, раскрыть основы риторики.

**Задачи:**

1. Мотивация студентов на будущую профессию.
2. Побудить стремление к профессиональному росту, профессиональному самопознанию, профессиональному саморазвитию.
3. Иметь стремление к активному творческому профессиональному самовыражению, поиску, раскрытию и утверждению своей профессиональной самореализации.

**Ход работы:**

### I. Организационный момент.

- что такое риторика?
- где вы встречались с этим словом?
- какие правила выступления перед аудиторией Вы знаете?

**Риторика** – это слово, которое имеет древнегреческое происхождение (*греч. rhetorike*), и означает дословно «**ораторское искусство**».

### II. Основная часть.

#### 1.1. Разбираем основы риторики, выраженные в правилах.

**Правило №1: Готовится к выступлению!** Вы будете чувствовать себя неуверенно, если не будете хорошо знать то, о чем собираетесь говорить.

#### **Правило №2: Важно выдержать структуру выступления:**

-орг. момент;

Известный американский психолог и специалист по теории коммуникаций **Дейл Карнеги** (1888-1955) в своих работах, посвященных искусству человеческого общения, значительное внимание уделил подготовке к эффективному публичному выступлению.

Д. Карнеги посвятил проблеме подготовки эффективных публичных выступлений специальную книгу - "Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично" (1936), сформулировал несколько правил эффективного выступления.

Д. Карнеги особое значение придавал началу и концу выступления. Он справедливо отмечал, что **начало выступления** представляет наибольшую трудность, но в то же время является исключительно важным, ибо в этот момент ум слушателей свеж и на него сравнительно легко произвести впечатление. Начало выступления нужно тщательно готовить заранее. Выступление должно быть кратким и состоять не более чем из одного-двух предложений. Однако не следует начинать выступление слишком формально. Оно должно выглядеть свободным, непреднамеренным, естественным. Этого можно достичь, заговорив о том, что только что произошло, или о том, о чем только что говорилось. Например: "Вчера, когда поезд, в котором я ехал, проходил через город, находящийся неподалеку отсюда, я вспомнил..."

- возбудив любопытство слушателей;
- по-человечески поведав интересную историю;
- начав с конкретной иллюстрации;
- задав вопрос;
- начав с какой-либо потрясающей цитаты;
- показав, что тема выступления связана с жизненно важными интересами слушателей;
- начав с ошеломляющих фактов.
- Правило «Трех «ДА!» направить мысли аудитории в нужное русло- Вы согласны, что каждый человек хочет зарабатывать побольше?
  - осн. часть;
  - закл. момент;

Любое выступление особенно ценится тогда, когда вы умело выстраиваете логические цепи. Например, вы говорите: «Когда вы овладеете суперсовременными компьютерными программами, вы сможете устроиться на престижную работу, и в течение нескольких месяцев заработаете деньги на покупку хорошего автомобиля».

Яркое начало и эффектный конец — вот краеугольные камни вашего выступления. Помните, как говорил Штирлиц: «Важно умение войти в разговор. Но гораздо важнее умение выйти из разговора — запоминается концовка».

**Правило №3: Зрительный контакт** - важно «не терять партнера», а в идеале – чувствовать его.

**Правило №4: Встречают по одежке** - аудитория вначале воспринимает оратора чисто внешне, а уж затем то, что он скажет. Поэтому выглядеть нужно адекватно. Учитывая это штаны и юбки должны быть достаточно длинными, носки — высокими, туфли — быть в полном порядке. Не старайтесь показать себя маленьким человеком и не таитесь где-то в углу сцены. Обязательно займите место в центре или же хотя бы направляйте в центр свой взгляд время от времени. Не поворачиваться спиной к зрителям.

Входите в аудиторию уверенно, спокойно, демонстрируя доброжелательность по отношению к слушателям. Важно всем своим видом убедить их в том, что вам как оратору есть, что сказать, и вы знаете, как это сделать именно в этой аудитории;

Дайте возможность слушающим вас рассмотреть. **Встаньте так, чтобы аудитория вас хорошо видела, и вы сами легко могли бы «встретиться» взглядом со всеми (по возможности) присутствующими в аудитории.** Эта тактика позволит создать у каждого слушателя впечатление, что вы будете выступать именно для него, и даст сигнал для аудитории к управлению своим вниманием;

**Правило № 5: Чем проще будет ваше выступление — тем лучше.** Короткие, емкие фразы воспринимаются легче, чем витиеватые построения со скрытым смыслом. Эзопов язык хорош в письменных изложениях, а выступлениях на публике он допустим лишь в маленьких дозах.

**Правило № 6:** Мимика и жесты должны настроить расположить аудиторию к общению. Жесты должны быть открытые, часто показывать ладони, а не прятать кисти рук, не закатывать глаза, не хлопать себе «какой я молодец».

Ваша мимика и жесты дают человеку куда больше впечатлений, чем все, что вы произносите. Жестами вы сконцентрируете внимание на важности информации. При жестикулировании существует три правила: первое — не кладите руки в карманы; второе — не прячьте их за спину; третье — не занимайте их посторонними предметами. Руки — это помощники, которые всегда должны быть свободными и готовыми объединиться в единое целое с вашими мыслями.

Нельзя применять «оборонительные» или «защитные» движения тела, например, скрещивание рук на груди, закладывание их за спину. Скрещивание рук демонстрирует неуверенность в том, что человек говорит. Лучше всего занять открытую позу и время от времени демонстрировать улыбку. Постоянно контролируйте свою осанку, спину держите прямой, голову поднятой, двигайтесь естественно.

Во время публичного выступления не застывайте, будто памятник, и не отбрасывайте голову назад, так как этим вы отталкиваете аудиторию и задерживаете поток психологической энергии, который должен динамично влиять на присутствующих. Обязательно двигайтесь. Нужно показать себя живым, энергичным, динамичным. Ваши движения должны быть короткими, точными и убедительными. Когда вы хотите что-то подчеркнуть, подайтесь телом навстречу аудитории или воспользуйтесь жестом приближения вашего тела к присутствующим. Если есть возможность приблизиться к аудитории, то сделайте это тогда, когда вы хотите сообщить ей что-то важное донести и убедить присутствующих в вашей правоте.

**Правило №7: Старайтесь не читать свою речь по бумажке.** Помните: записи в руках оратора на 50% уничтожают интерес к выступлению.

Если в тексте есть пункты, нужно их четко проговаривать: «**Первое!...**»

Более 38 % передаваемой в устном общении информации обеспечивает **интонация** оратора. Поэтому, информацию нужно излагать простым

доступным языком, образно и эмоционально, **отчетливое произношение**, должна быть хорошая дикция, **хорошо поставленный голос**.

Согласитесь, невозможно воздействовать на слушателей и «достучаться» до их разума и чувств, если вы говорите монотонно, хриплым, сипящим, гнусавым голосом. **Разные голосовые режимы — от громкого до тихого — позволяют держать зал в постоянном эмоциональном напряжении.** Начинать выступление желательно медленно, негромко. А затем — по ходу развития темы ваша речь должна все чаще перемежаться эмоциональными голосовыми всплесками. На людей гораздо сильнее действует последовательность в интонации, чем последовательность в мыслях.

**Логические ударения** средство помогающее держать аудиторию в напряжении от самого начала своего выступления до самого его конца. Для начала нужно научиться выделять главные смысловые слова в предложении. Они словно небольшие вершины возвышаются над остальным текстом речи. Среди этих главных слов есть самое главное (обычно это не слово, а целая фраза) и его (ее) всегда нужно ставить в наиболее важном с эмоциональной точки зрения месте вашего выступления.

**паузы** – призваны усиливать смысл сказанного. Жесты (раздел ораторское искусство, тренинги физического расслабления) Единственный верный способ научиться правильной жестикуляции – это приобрести мышечную свободу и увлечь свое воображение. Освобожденное тело все сделает за вас. Вам не нужно будет думать, куда девать руки, как поставить ноги, куда повернуть голову. Как и в спорте, исходная точка – мышечное расслабление и мышечный тонус.

**Соразмерность силы голоса.** Голос оратора должен быть слышен каждому слушателю независимо от размеров зала и одновременно не должен звучать слишком громко.

**Нормальный и средний темп речи.** Излишняя торопливость обычно вызвана робостью оратора, смысл быстро сказанных слов плохо воспринимается, слушатели не успевают следить за мыслью оратора. Слишком медленная, не эмоциональная речь, напротив, показывает безразличие оратора к выступлению, а слушателям трудно улавливать смысл сказанного.

**Правило № 8: Использовать прямые обращения.** Слушатели вовлекаются в решение освещаемой оратором проблемы, начинают размышлять над вопросами оратора (например, «Давайте рассмотрим эту проблему с другой точки зрения...»). Так, используя личные местоимения и принятые в разговорной речи сокращенные формы, лектор приглашает слушателей к активному участию в обсуждении.

**Правило № 9: 80 % информации усваивается через зрение.** К любому выступлению необходимые схемы, иллюстрации, графики, презентации для зрительного закрепления информации.

**Правило № 10. Чтобы выступление было завершённым, важно правильно его закончить.**

Эффектный конец выступления возможен с помощью следующих приемов:

- резюмировать, вновь повторить и кратко изложить основные положения, которые вы затрагивали в своем выступлении;
- призвать к действию; «Если у Вас есть вопросы я с удовольствием отвечу»;
- сделать слушателям подходящий комплимент;

Прекращать выступление, советовал Карнеги, нужно прежде, чем ваши слушатели захотят этого. Помните: после пика популярности очень скоро наступает пресыщение.

**Правило № 11.** Произнесите речь несколько раз вслух (лучше перед зеркалом), чтобы привыкнуть к тексту и хорошо прочувствовать все нюансы.

### 1.2. Упражнение для успокоения.

Не секрет, что перед важной речью все может погубить волнение. И в ораторском искусстве упражнения на успокоение обязательно должны быть.

**1. Техника возвращения уверенности** Вы представляете на время себя другим человеком, который для Вас является примером для подражания. И внутри Вас обязательно появится спокойствие и уверенность.

**2.** Если волнение очень сильно можно попробовать сделать пару **физических упражнений**. Вы можете элементарно сделать 5-10 приседаний, либо круговые движения руками. Это позволит адреналину, который скопился внутри Вас выйти наружу, и сохранить спокойствие.

**3. Техника «Леонардо да Винчи»:** «Только дураки начинают с начала». Гениальный ученый великолепно пользовался таким приемом: он мысленно заглядывал в будущее и в мельчайших подробностях представлял, что проблема уже решена. Он вживался в это состояние, а потом как бы просто вспоминал, как ему удалось справиться с задачей. Согласитесь, вспоминать всегда легче, чем придумывать что-либо или изобретать.

**4. Техника «должники».** Решительности вам прибавит, такая настройка: «Передо мной сейчас предстанут мои должники. И во что бы то ни стало я должен вытрясти из них свои деньги».

### 1.3. Психологическое айкидо (Игорь Вагин).

Успешно выступить перед аудиторией — это еще полдела. Самое трудное для многих начинается потом, когда начинают задавать вопросы, а то и провоцировать на скандал. Чтобы адекватно реагировать на реакции зала, нужно тоже иметь домашние заготовки.

1. Для того чтобы продемонстрировать, что вы серьезно относитесь к возникшей проблеме, возьмите ручку и записывайте все претензии. Для этой цели можно даже использовать специальный бланк – это впечатляет. А для себя отмечайте важную информацию. На протяжении всей беседы используйте набор речевых стратегий, повторяя "я понимаю вас", "давайте вместе обсудим как это решить", "мы пришли с вами к согласию" и тому подобное.

2. Если вам возражают, оспаривают ваши доводы, лучшая позиция — нейтрализация возражений. Прежде всего, вы **благодарите** за вопрос и этим выигрываете время, а также демонстрируете свое спокойствие, уверенность. А далее вы можете выбрать любой из трех вариантов поведения. Вы можете ответить вопросом на вопрос. Если вопрос легкий — нужно на него ответить сразу. Если сверхсложный, можно сказать, что ответите на него в частном порядке.

3. «Вы как умный человек, понимаете, что...»

4. Если же вам задают вопросы с явно провокативной целью, а вовсе не для того, чтобы получить ответ, лучше сказать прямо: «Не надо меня провоцировать. Сегодня мы обсуждаем конкретную тему. Давайте говорить по существу».

5. Нейтрализовать придирки. Когда вы чувствуете, что к вам придираются по мелочам, поставьте блокировку, задав простой прямой вопрос: "А что для вас важнее? Мелочи или серьезный и продуктивный подход к решению проблемы?"

6. В неясных случаях просто поблагодарите за информацию, за дополнения. Лучше вместе найти третьего виновного, например, производителя таких "капризных" машин. Разговор можно завершить шуткой, свежим анекдотом.

**Будьте уверены — обязательно найдутся люди, которые захотят оспорить ваши доводы. Но если вы скажете банальность типа «мы все хотим одного и того же» или «вы ведь желаете добра своим близким», с вами безоговорочно согласятся все.**

**Заключительный момент.**

-что нового Вы узнали на занятии?

-что такое реферат? Какие особенности написания реферата?

-поставьте на полях оценку полученного материала по значимости и актуальности именно для вас.

### **Информационное обеспечение практических занятий**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

#### **Основные печатные издания**

Психология общения / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – Москва: Лань, 2021. – 224 с.

#### **Основные электронные издания**

Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 13.12.2021).

#### **Дополнительные источники**

1 Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 13.12.2021).

2 Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 13.12.2021). – Режим доступа: по подписке.