

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(общеразвивающая)

«Психология взаимоотношений»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«12» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«12» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедра) психологии

 Е.В. Цейзер

«12» марта 2021 г.

Руководитель программы: Косинова Валентина Федоровна, преподаватель высшей категории

Составители программы: Косинова Валентина Федоровна, преподаватель высшей категории;

Исакова Татьяна Анатольевна, педагог-психолог первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	6
3 Оценка результатов освоения программы.....	15
4 Организационно-педагогические условия реализации программы...	29
5 Оценочные материалы.....	31

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Психология взаимоотношений».

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства Просвещения РФ № 196 от 9 ноября 2018 года «Об утверждении порядка организации и осуществлении образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Формирование знаний и развитие творческих способностей детей и взрослых в области психологии взаимоотношений и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

1.3 Планируемые результаты обучения

Программа направлена на формирование и развитие следующих компетенций:

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

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

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

1.4 Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 26 часов;
Самостоятельное обучение – 6 часов;
Обязательная аудиторная работа – 20 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают сертификат.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Личность как субъект общения	25	6	19	8	-	11	
Итоговая аттестация	1		1		-	1	ДЗ¹
Всего	26	6	20	8	-	12	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

2.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.							
	Максимальная	в том числе						
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них				
				Лекции	Лабораторные	Практические занятия	Формы контроля	
1	2	3	4	5	6	7	8	
Раздел 1 Личность как субъект общения	26	6	20	8		12		
Тема 1.1 Личность как субъект общения Введение. Цели и задачи предмета «Психология взаимоотношений». Психологические основы жизнедеятельности	2	-	2	2	-	-		
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 1: Эффективность коммуникаций. Карта реальности. Карта нашего пути	4	-	2	-	-	2	ПЗ ²	

Практическое занятие №2: Эффективные приемы коммуникации. Приемы активного слушания. Невербальные коммуникации	2	-	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие №3: Барьеры общения	4	2	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Успешность переговоров. Особенности телефонного разговора	2	-	2	2	-	-	
Тема 1.1 Личность как субъект общения Влияние на людей. Работа с возражениями. Аргументация	2	-	2	2	-	-	
Тема 1.1 Личность как субъект общения Конфликт. Классификация, динамика конфликта. Модели и способы разрешения конфликта	2	2	2	2	-	-	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 4: Стили поведения в конфликте. Управление эмоциями в конфликте	4	2	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 5: Выход из стресса. Эффективное поведение на экзамене	2	-	2	-	-	2	ПЗ ²
Практическое занятие № 6:	1	-	1	-	-	1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Всего:	26	6	20	8		12	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

2.3 КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1 Личность как субъект общения
	Тема 1.1 Личность как субъект общения Введение. Цели и задачи предмета «Психология взаимоотношений». Психологические основы жизнедеятельности
Второй день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 1: Эффективность коммуникаций. Карта реальности. Карта нашего пути
Третий день	Практическое занятие №2: Эффективные приемы коммуникации. Приемы активного слушания. Невербальные коммуникации
Четвертый день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие №3: Барьеры общения
Пятый день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Успешность переговоров. Особенности телефонного разговора
Шестой день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Влияние на людей. Работа с возражениями. Аргументация
Седьмой день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Конфликт. Классификация, динамика конфликта. Модели и способы разрешения конфликта
Восьмой день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 4: Стили поведения в конфликте. Управление эмоциями в конфликте
Девятый день	Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 5: Выход из стресса. Эффективное поведение на экзамене
Десятый день	Практическое занятие № 6: Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4 Рабочая программа «Психология взаимоотношений»

Цель: обеспечить получение знаний обучающихся в области познания как себя, так и других людей, сведение к минимуму количество конфликтов и противоречий и нахождение гармонии в общении с людьми с учетом действующего Законодательства РФ.

Задачи:

- изучить, как разные люди ведут себя в различных жизненных ситуациях;
- изучить, как человек реагируют на воздействие другого человека;
- изучить, как в нашей душе отзываются слова и поступки других людей;
- изучить, как люди воспринимаем огромное множество невербальных сигналов;
- изучить, как люди реагируют на внутреннее состояние своих собеседников.

Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающиеся должны:

Знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения переговоров, убеждения;
- этические принципы общения;
- причины, квалификации, модели и способы разрешения конфликтов.

уметь:

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

Структура и содержание программы

Общая трудоемкость программы составляет 26 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 6 часов, практические занятия – 12 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоя- тельная ра- бота	Аудитор-	из них			
				Лекции	Лабора- торные	Практи- ческие занятия	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1 Личность как субъект общения	26	6	20	8		12	
Тема 1.1 Личность как субъект общения Введение. Цели и задачи предмета «Психология взаимоотношений». Психологические основы жизнедеятельности	2	-	2	2	-	-	
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 1: Эффективность коммуникаций. Карта реальности. Карта нашего пути	4	-	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие №2: Эффективные приемы коммуникации. Приемы активного слушания. Невербальные коммуникации	2	-	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие №3: Барьеры общения	4	2	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Успешность переговоров. Особенности телефонного разговора	2	-	2	2	-	-	
Тема 1.1 Личность как субъект общения Влияние на людей. Работа с возражениями. Аргументация	2	-	2	2	-	-	
Тема 1.1 Личность как субъект общения Конфликт. Классификация, динамика конфликта. Модели и способы разрешения конфликта	2	2	2	2	-	-	ПЗ ²

Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 4: Стили поведения в конфликте. Управление эмоциями в конфликте	4	2	2	-	-	2	ПЗ ²
Тема 1.1 Личность как субъект общения Практическое занятие № 5: Выход из стресса. Эффективное поведение на экзамене	2	-	2	-	-	2	ПЗ ²
Практическое занятие № 6:	1	-	1	-	-	1	ПЗ ²
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Всего:	26	6	20	8		12	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

Тема 1.1 Личность как субъект общения

1.1.1 Введение. Цели и задачи предмета «Психология взаимоотношений». Психологические основы жизнедеятельности

Большинство проблем обычно возникают из-за непонимания: все мы — разные, каждый человек — индивидуальность, и подходить к другому со своей меркой как минимум неразумно. И стараться друг друга переделать — бессмысленно. Психология взаимоотношений позволяет нам научиться контролировать спонтанность процесса взаимоотношений.

1.1.2 Практическое занятие № 1:

Эффективность коммуникаций. Карта реальности. Карта нашего пути

Развитие навыков взаимодействия в команде, навыков вербального и невербального общения, на снятие коммуникативных барьеров и мышечных зажимов, на формирование доброжелательного отношения друг к другу, а также на развитие чувства уверенности в себе.

Упражнение «Карта реальности»

Это психотерапевтическое упражнение с салфеткой выполняется в группе. Каждый участник складывает листок вдвое, отрывает правый верхний угол; снова складывает листок вдвое, отрывает правый верхний угол; в третий и четвертый

раз проделывает то же самое. Ведущий объясняет то, что все выполняли упражнение по одной инструкции, а карты реальности получились разные.

Упражнение «Карта нашего пути»

Необходимые материалы: три-четыре листа ватмана или флип-чарт, цветные карандаши, фломастеры, акварельные краски.

Описание: все участники делятся на три-четыре подгруппы по четыре-пять человек в каждой. Каждой подгруппе предлагается выполнить рисунок на чистом листе ватмана - «Жизненный путь» или «Путь судьбы», представив его произвольным образом, например, в виде географической карты (Вселенной, Земного шара, отдельного материка, страны) с названиями объектов. На карте могут быть такие объекты, как счастье, дружба, любовь, семья, род, здоровье, ценности и другие. По завершении работы каждая подгруппа представляет свой рисунок с комментариями.

1.1.3 Практическое занятие №2:

Эффективные приемы коммуникации. Приемы активного слушания. Невербальные коммуникации

Упражнение

«Строй»

Я легко и быстро построиться по росту. А я попрошу вас построиться по номерам, которые прикреплю у вас на спине. Сделать это вы должны молча. Молодцы! А теперь постройтесь по алфавиту.

После выполнения проводится краткое обсуждение. Вопросы к обучающимся: кому из них помогали, кто им помогал, помогали ли они сами кому-нибудь? Как они думают, кто был главным, кто руководил? Обычно уже на первом этапе выделяются один – два человека, которые начинают всех организовывать, показывать, кто, где должен стоять, проверять успешность выполнения инструкции.

Активное слушание — способ ведения беседы в личных или деловых отношениях, когда слушающий активно демонстрирует, что он слышит и понимает, в первую очередь, чувства говорящего.

1. Упражнение «Правила слушания»

Участники разбиваются на пары и ходе обзора тренером теоретической информации выполняют правила слушания по отношению к друг другу.

- Контакт глазами
Смотреть друг на друга – это условие любых контактов. Контакт глаз – сильный сигнал внимания и уважения, он помогает нам узнать другого. *(Участники соблюдают зрительный контакт)*
- Кивок
Мало людей понимают в полной степени, насколько важно кивание. Если

ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе неинтересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание. *(Участники кивают друг другу)*

- Улыбка

Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит “Ты мне приятен”, “Мне хорошо”, “Ты можешь мне доверять”. *(Участники улыбаются друг другу).*

- Открытая

поза

Чтобы установить с другими хороший контакт, важно выражать свое дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища. Открытая поза – это не сложенные крест-накрест руки и ноги, близкое нахождение друг к другу, обращение к другому. *(Участники принимают максимально открытую позу)*

- Наклон

вперед

Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону – важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.

- Касание

Наиболее интенсивная форма коммуникации – касание (прикосновение). Потребность в нем является очень глубокой. Для маленьких детей ласка служит залогом их хорошего состояния и самочувствия. И если прикосновения имеют такое большое значение в начале жизни, то очевидно, что это будет важным и в дальнейшем. *(Участники наклоняются и прикасаются к друг другу)*

Теперь закрепим полученную информацию на следующем упражнении.

2.Упражнение «Восточный рынок»

Тренер:

Помните картину восточного рынка в музыкальной сказке «Али-Баба и сорок разбойников»? С какими ассоциациями связываете вы словосочетание «восточный рынок»?

- Замечательно! Так вот, именно на такой рынок мы с вами и попадем через несколько минут. Но сперва нам необходимо подготовиться.

- Вот теперь, когда все приготовления закончены, мы с вами и отправимся на восточный рынок. Каждый подойдет к куче записок и произвольно вытянет восемь штук.

Затем, в течение 5 мин., вам придется уговорами, спорами, путем обмена (обменивать бумажку на бумажку нельзя) ... найти и вернуть себе — купить — все восемь листков с вашим именем. Первые три покупателя, которым удастся быстрее всех приобрести дорогой товар, подойдут ко мне со своими записками.

Обсуждение:

- Как в данной ситуации Вам помогали правила слушания? Насколько часто Вы ими пользуетесь?

- Какую тактику вы использовали, чтобы получить желаемое? (активный поиск, ожидание встречных предложений, «агрессивный маркетинг», взаимный обмен, попытку обмануть партнера)

- Вы больше говорили или слушали?

1.1.4 Практическое занятие №3: Барьеры общения

На доске рисуем следующую схему:



Участники высказывают свои предположения: сколько процентов информации из 100 дойдет до собеседника. На доске делаем отметки.

Упражнение «Слухи»

Пояснение: количество участников игры - от 5 до 12.

Остальным участникам группы (если группа более 12 человек) предлагается роль пассивных наблюдателей.

Участникам игры проговаривается инструкция следующего содержания:

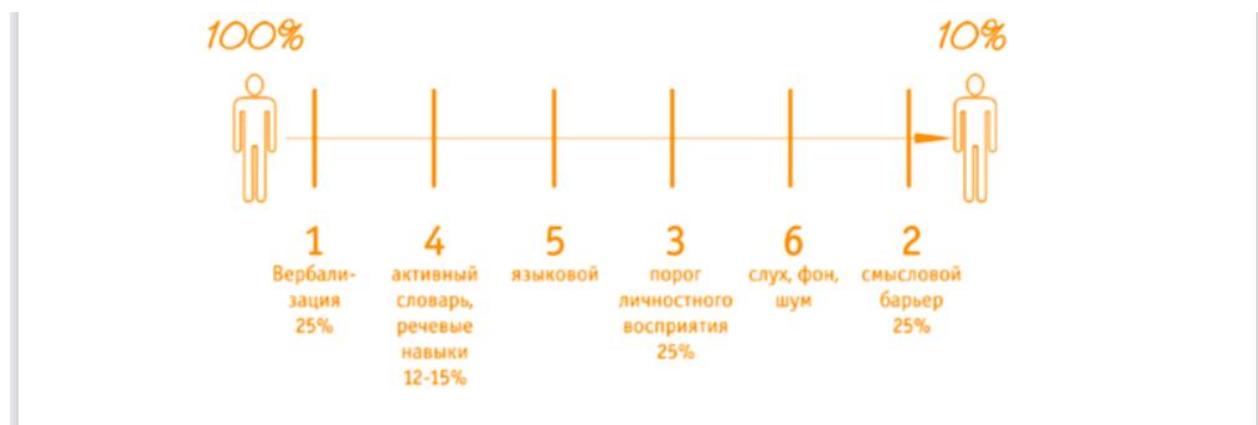
- Сейчас мы проведем одну игру. В ее ходе разрешено все, что не запрещено. Запрещать буду я. Сейчас мне нужен один доброволец, остальных я прошу выйти за дверь. После того, как участники выйдут (важно, чтобы вышедшие не знали, что происходит в помещении), оставшемуся проговаривается инструкция:

- Выслушай внимательно небольшую историю. Твоя задача - как можно ближе к услышанному, желательно дословно, пересказать эту историю тому, кто войдет.

Зачитывает текст (см. в Приложении текст «Марфуша»), после чего спрашивает, может ли он пригласить следующего участника. Вошедший встает рядом с предшественником. Затем первый участник пересказывает историю. После пере-

сказа воспитатель спрашивает у «новичка», можно ли приглашать следующего участника. И так далее. То есть каждый вновь вошедший слышит историю в пересказе своего предшественника. Анализ упражнения: Обратить внимание участников на то, что с каждым пересказом текст становится все более коротким и менее точным. Информация и ее детали искажаются. Устраняются цифры, добавляется что-то, чего не было в исходном тексте, и т. д. Обсуждаются все примеры искажения и потери информации.

Давайте разберемся, где и как теряется информация? Возвращаемся к схеме на доске.



По поводу каждого барьера давайте следующие пояснения:- Первый барьер - вербализация: перевод мыслей в слова (на этом барьере теряется около 25% информации). Человеку бывает очень тяжело перевести свои мысли в слова. При этом, как правило, мы отбрасываем то, что кажется нам несущественным. Пример. Вспомните, когда вы посмотрели интересный фильм, который вас впечатлил, и захотели пересказать его своему другу. В лучшем случае, вам удалось передать только сюжет. Наверняка, вы не указали массу деталей. И уж тем более вы не смогли передать вашему другу настроение фильма и вызвать у него те эмоции, которые этот фильм вызвал у вас. Ваш собеседник сможет до конца прочувствовать этот фильм только тогда, когда сам его посмотрит.

- Второй - смысловой барьер: перевод слов в мысли (теряется тоже около 25% информации). Это обратный процесс. Слушатель переводит ваши слова в свои мысли. Он пытается вас понять. Но, как известно, разные люди мыслят по-разному, и, как правило, под одними и теми же словами каждый из нас понимает что-то свое.

Пример. Если я попрошу вас представить дерево, то каждый представит какое-то свое: кто-то березу, кто-то елку, а кто-то просто абстрактное схематичное дерево. Видите, сколько вариантов.

Третьим барьером является порог личностного восприятия (теряется около 25% информации). Этот барьер говорит о том, что в общении всегда присутствуют эмоции и настроение.

Пример. Если у вас болит живот, то вы, скорее всего, не сможете полностью сконцентрироваться на общении. У вашего собеседника также может болеть живот или голова, быть плохое настроение или, наоборот, отличное, и это мешает ему воспринимать информацию. Он начинает думать о чем-то своем, и часть информации теряется.

Четвертый - активный словарь или наши речевые навыки (теряется 12-15% информации). Процент потерянной здесь информации зависит от того, насколько богат наш словарный запас, и от того, есть ли в нашей речи слова-паразиты.

Примеры. Если мы не знаем слова «деструкция» (разрушение), а в получаемой нами информации оно присутствует, мы это слово, скорее всего, просто выбро-сим.

Это основные барьеры, но есть еще два, которые в процентной потере не участвуют, т.к. могут быть, а могут и не быть.

Пятый барьер - языковой. По-другому - сленг. Это не обязательно подростковый сленг, это может быть также научный, или профессиональный сленг, или интернетовский. В любом круге общения есть свой язык, и если в него попадает чужой человек, то не все ему будет понятно.

Шестой - шум. Если в помещении шумно, то информации теряется, естественно, больше.

Итак, правильный вариант ответа на вопрос: сколько процентов информации из 100 дойдет до собеседника - только 10 процентов! А в нашем упражнении было не 2 собеседника, а много, то есть информация искажалась еще сильнее!

Давайте снова обратимся к упражнению «Слухи».- Мы уже с вами приводили примеры того, как информация о Марфуше терялась и искажалась. Давайте теперь подумаем, благодаря каким барьерам это происходило.

Какие примеры можно отнести к 1-му и 2-му барьерам (вы слышали рассказ, представили его в образах, перевели (мысленно) в слова и озвучили их)?

Какие примеры искажения информации связаны с эмоциями рассказчиков и слушателей (3-й барьер)?

Можете ли вы вспомнить примеры, связанные с четвертым барьером?

На каком рассказчике «исчезло» слово «катарсис»?

Возникли ли во время игры 5-й и 6-й барьеры?

Как вы видите, общение – очень хрупкая вещь, поэтому надо быть очень внимательным к этому процессу.

ПРИЛОЖЕНИЕ (к упражнению «Слухи»)

МАРФУША

Марфуша училась в 10 «б» классе специализированной школы с гуманитарным уклоном и была примерной девочкой: ходила в магазин за продуктами, посещала все школьные мероприятия, а глазки строила только на уроках физики и только одному мальчику, с которым они ходили в кино только по воскресеньям на 8-часовой сеанс. Однажды она пошла погулять в парк и встретила там НЛЮ. С ней произошел катарсис. После этого ее жизнь изменилась коренным образом: за продуктами она стала ходить на рынок, стала посещать дискотеки, глазки начала строить на всех уроках, а в кино стала ходить в какой угодно день на 4-х, 6-ти и 8- часовые сеансы

1.1.5 Успешность переговоров. Особенности телефонного разговора

Практически каждый человек хотел бы научиться проводить переговоры так, чтобы добиваться результатов, если не всегда, то хотя бы в 90% случаев. Чем бы вы не занимались, от навыка эффективной коммуникации с людьми зависит качество вашей жизни. Именно поэтому появляются все новые и новые «волшебные таблетки», которые способствуют развитию этого навыка.

Проговариваются важные навыки для формирования той самой внутренней готовности, которая позволяет добиваться высоких результатов в переговорах.

Упражнение «Лебедь, щука и рак»

Описание: упражнение является современной интерпретацией басни Крылова. Разделить аудиторию на 4 группы. Три из них назовите соответственно — лебедь, рак и щука. Они, как и в басне, будут соперничать и «тянуть одеяло на себя». Четвертая группа отвечает за принятие итогового решения. Название себе они могут выбрать самостоятельно.

Легенда такова: необходимо перевести очень важный груз из Китая в Москву. Чем быстрее покупатель получит товар, тем быстрее продавцы получат деньги. Финальное решение будет принимать 4-ая группа на основе предложений первых трёх. Легенду можно озвучить общую:

Команда лебедей предлагает доставить груз воздухом. Это в 3 раза дороже, чем поездом (команда раков) и в 2 раза дороже, чем морем (команда щук). Но вместе с тем это быстрее — доставка займет неделю. Корабль будет плыть 3 недели, а поезд — 6 недель.

Группы должны убедить «жюри» в том, что предпочтителен именно их способ доставки. Аргументы можно использовать любые, в том числе и анти-аргументы, относящиеся к соперникам.

Дайте время на то, чтобы группы посоветовались (5 минут). Затем начните игру. По истечении времени (15–20 минут) необходимо выбрать предпочтительный способ доставки.

□ Обсуждение:

- Почему выбрали именно этот способ доставки?
- Какие аргументы (или анти аргументы) были эффективными?
- Почему другие команды проиграли? В чем основные ошибки?
- Легко ли было принять решение? Почему?

Особенности телефонного разговора

Разобрать с обучающимися некоторые правила, связанные с разговорами по телефону. Обсудить особенности построения отношений с другими людьми по телефону. Сформировать навыки вежливого разговора по телефону. Обратит внимание на влияние телефонных разговоров на психику человека. Освоить типичные ситуации общения по телефону.

1.1.6 Влияние на людей. Работа с возражениями. Аргументация

Выяснить причины, почему клиент возражает. Изучить этапы работы с возражениями. Разобрать примеры снятия возражений. Рассмотреть психологические приемы снятия возражений. Основные ошибки при работе с возражениями. Аргументация.

1.1.7 Конфликт. Классификация, динамика конфликта. Модели и способы разрешения конфликта

Познакомить обучающихся с понятием «конфликт», его составляющими. Развить навыки конструктивного разрешения конфликтов.

Знакомство с беспроблемным методом решения конфликтов:

1. выяснить как можно точнее, в чем именно дело, какова причина разногласий;
2. постараться найти максимальное количество вариантов решения конфликта;
3. дать оценку всем вариантам и выбрать тот, что максимально соответствует интересам всех сторон конфликта, договориться действовать в соответствии с ним;

4. обязательно следовать достигнутым договоренностям;
5. обсудить, что предпринять, если дела пойдут не так, как хотите.

1.1.8 Практическое занятие № 4:

Стили поведения в конфликте. Управление эмоциями в конфликте

Рассмотреть стили поведения в конфликте.

Разбор конфликтных ситуаций.

Обучающиеся делятся на 5 групп. Каждая группа получает карточку с написанной на ней конфликтной ситуацией. Участники сначала в группе обсуждают ситуацию, затем разыгрывают ее, показывая наиболее верный, по их мнению, вариант решения этой ситуации. Задача остальных групп – определить выбранную стратегию поведения.

Ситуация 1. Ты договорился с друзьями (подругами) идти на дискотеку по случаю дня рождения. А мама говорит: «Никуда ты у меня не пойдешь на ночь, глядя, маленькая еще!».

Ситуация 2. Друг взял у тебя книгу и обещал вернуть ее через неделю. С тех пор прошел месяц, а книгу он так и не вернул. А она позарез нужна тебе для подготовки домашнего задания. Вчера ты позвонил ему домой и напомнил про книгу, он клятвенно обещал ее принести. А сегодня говорит: «Извини, я забыл, куда ее положил, и теперь не могу ее найти».

Ситуация 3. Ты купил в магазине полкило колбасы, принес ее домой и тут обнаружил, что она несвежая. Ты возвращаешься в магазин, отдаешь продавцу колбасу и чек и просишь вернуть деньги за некачественный товар. А он отвечает: «Ничего не знаю, у нас все продукты свежие. Вы приобрели это в другом месте».

Ситуация 4. 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.

Ситуация 5. Ты любишь слушать громкую музыку, а родители предпочитают тишину в доме, по этому поводу у тебя с ними часто возникают конфликты.

Обсуждение ситуаций.

Притча «Груз обид»

Ученик попросил учителя:

— Ты такой мудрый. Ты всегда в хорошем настроении, никогда не злишься. Помоги и мне быть таким.

Учитель согласился и попросил ученика принести картофель и прозрачный пакет.

— Если ты на кого-нибудь разозлишься и затаишь обиду, — сказал учитель, — то возьми картофель, напиши на нём имя человека, с которым произошёл конфликт, и положи этот картофель в пакет.

— И это всё? — недоумённо спросил ученик.

— Нет, — ответил учитель. — Ты должен всегда этот пакет носить с собой. И каждый раз, когда на кого-нибудь обидишься, добавлять в него картофель.

Ученик согласился. Прошло какое-то время. Пакет ученика пополнился картофелинами и стал достаточно тяжёлым. Его очень неудобно было всегда носить с собой. К тому же тот картофель, что он положил в самом начале, стал портиться. Он покрылся скользким гадким налётом, некоторый пророс, некоторый зацвёл и стал издавать резкий неприятный запах.

Ученик пришёл к учителю и сказал: — Это уже невозможно носить с собой. Во-первых, пакет слишком тяжёлый, а во-вторых, картофель испортился. Предложи что-нибудь другое.

Но учитель ответил:

— То же самое происходит и у тебя в душе. Просто ты это сразу не замечаешь. Поступки превращаются в привычки, привычки — в характер, который рождает зловонные пороки. Я дал тебе возможность понаблюдать весь этот процесс со стороны. Каждый раз, когда ты решишь обидеться или, наоборот, обидеть кого-то, подумай, нужен ли тебе этот груз.

Обсуждение притчи. Ориентация обучающихся на ответ, что конфликты не стоит замалчивать, а разрешать их конструктивным способом, сохраняя отношения и удовлетворяя интересы каждой стороны.

Для того чтобы научиться управлять своим эмоциональным состоянием, нужно знать, как происходят эмоции. Нужно понимать, что мои реакции принадлежат только мне и у меня всегда есть ВЫБОР как реагировать.

1.1.9 Практическое занятие № 5:

Выход из стресса. Эффективное поведение на экзамене

Упражнение «Ассоциации к слову СТРЕСС»

Далее участникам предлагается поиграть в ассоциации. Для этого им напоминает правило выполнения данного задания: как только будет названо слово, необходимо сразу высказать свои ассоциации к нему. Ведущий называет слово «СТРЕСС» и прикрепляет к доске карточку с его написанием, а затем записывает рядом слова-ассоциации участников группы к данному слову.

Затем организовывается обсуждение полученных результатов данного задания: как правило, это большинство ассоциаций, несущих негативную окраску. Ведущий предлагает следующие вопросы для обсуждения:

- Как вы считаете, почему большинство наших ассоциаций к слову «Стресс» негативно окрашены?

- Как для вас выглядит «Стресс»?

Упражнение «Шарики в воздухе»

Участники объединяются в команды по 3-4 человека и встают в круги, взявшись за руки. Каждая команда получает по 5 надутых резиновых шариков. Нужно удержать их в воздухе в течение 5 минут не расцепляя рук. При этом нельзя просто положить их на что-либо или зажать между телами, они должны все время именно летать в воздухе. Упавшие шары поднимать нельзя. Побеждает команда, которая сумеет удержать больше шаров.

Обсуждение: Какие качества нужно проявлять участникам, чтобы успешно справиться с таким заданием?

Мозговой штурм « Стресс – это плохо (хорошо), потому что...» (5 минут)

Далее участников делим на 2 подгруппы «конфетки» и «бараночки ». Подгруппам предлагается выполнение следующего задания методом «мозгового штурма»: найти «плюсы» (одной подгруппе) и «минусы» стресса (другой подгруппе). Обучающимся объясняется, что нужно высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные.

В завершении задания представители каждой подгруппы представляют одну из точек зрения на стресс, подробно объясняя свои высказывания.

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ

Стрессоустойчивость – это определенное сочетание личностных качеств, позволяющих переносить стрессовые ситуации без неприятных последствий для своей деятельности, личности и окружающих.

Всех людей можно условно разделить на 4 группы по стрессоустойчивости.

1. Стрессоустойчивые люди всегда готовы к любым переменам и с легкостью их принимают. Они запросто преодолевают трудности в кризисных ситуациях.
2. Стрессонеустойчивым людям сложно адаптироваться к любым изменениям, им сложно менять свое поведение, установки, взгляды. Если что-то пошло не так, то они уже находятся в состоянии стресса.
3. Стрессотренируемые люди в общем-то готовы к изменениям, но только не к мгновенным и не к глобальным. Этим людям свойственно адаптироваться к окружающей обстановке постепенно, без резких движений, но если это невозможно, то они легко впадают в депрессию. Если же одни и те же ситуации, вызывающие стресс, повторяются, то стрессотренируемые привыкают к ним и реагируют на них уже более спокойно.
4. Стрессотормозные люди не станут меняться под воздействием внешних событий, они имеют твердые позиции и свои мировоззренческие установки. Однако такие люди могут пойти на однократное изменение психотравмирующей сферы жизни. Если же стрессы постоянно сопровождают такого человека, то он теряется.

Стрессоустойчивость – это только врожденное качество, но оно очень хорошо поддается тренировке.

Упражнение «Мой способ»

Участникам предлагается придумать одну позитивную, успокаивающую, оптимистичную фразу – самоприказ, которую они смогут использовать для преодоления некоторых стрессовых ситуаций в своей жизни.

Обсуждение: обучающийся называет придуманную им фразу и ситуации, в которых она может быть использована.

1.1.10 Практическое занятие № 6:

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Задания для зачетного занятия (в форме самопрезентации)

Принципы самопрезентации:

1. Ваш внешний вид – это визитная карточка.

Помните, что первое впечатление зависит от того, как вы выглядите. Встречают, как известно, по одежке, по внешнему виду.

Одежда, обувь, аксессуары, макияж должны соответствовать месту и времени: декольтированное платье не заменяет деловой костюм, а джинсы неуместны на торжественном мероприятии.

Если вы хотите, например, продемонстрировать свою состоятельность, то одежда, обувь, аксессуары должны быть недешевыми и стильными.

Если желаете акцентировать свою независимость, пренебрежение условностями – можно явиться в офис в шортах и шлепанцах. Но подумайте перед этим о том, что такая манера одеваться может быть воспринята окружающими как пренебрежение не нормами, а ими самими.

Поэтому создавая свой образ, вы должны учитывать не только свой вкус, но и то, как вы будете восприняты партнерами по общению.

2. Язык тела – невербальное средство общения.

Это то, что мы «говорим» без слов: позы, жесты, мимика, которые мало кто может контролировать. Можно говорить человеку комплименты, но «кислое» выражение лица выдаст вашу неискренность.

Точно так же будет воспринята ваша фраза «Мне это очень интересно», если вы щелкаете авторучкой, постукиваете ногой, машинально что-то рисуете на бумаге. Эти действия свидетельствуют о том, что собеседнику скучно.

Если человек покашливает, позвякивает ключами, ерзает на стуле – он нервничает. Так называемая закрытая позы (нога на ногу, руки скрещены на груди) говорит о том, что человек защищается, не принимает вашу информацию.

3. Речь

Громкость голоса, темп, манера речи, интонация – это то, что бросается в глаза в первые минуты разговора.

Если хотите, чтобы вас слышали – не тараторьте. В моменты, когда надо быть более убедительным, ускорьте темп речи.

Нерешительного человека можно узнать по его невнятным, неуверенным высказываниям. Понижают впечатление также фразы вроде «я не умею красиво говорить», «я - человек новый».

4. Благоприятный эмоциональный настрой

Доброе расположение духа, чувство такта, сопереживание – необходимые составляющие успешного общения.

Эффект эмоционального заражения – один из самых мощных инструментов общения. Ты серьезен – к тебе относятся серьезно; ты искренне улыбаешься – вызываешь ответную реакцию; ты юлишь, взволнован – возникают сомнения в твоей искренности и личностных качествах.

5. Искренность

Можно выдумать себе имидж, но очень трудно ему соответствовать. Вы же не актер на театральной сцене. Поэтому оставайтесь самим собой.

Стройте самопредставление на правдивых фактах. Только научитесь правильно расставлять акценты: на что-то обратить большее внимание, преподнести эмоционально, про что-то не сказать вообще, подать события в нужной для конкретного случая последовательности.

Эти знания помогут вам лучше понимать окружающих, повысить свою личную эффективность, быть более успешным в своей профессии, если вы работаете с людьми. Совершенствуйтесь, и результаты изменений в образе вас порадуют.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1 Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся ведется на тренинговых занятиях в форме наблюдения, анализа и рефлексии.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	Методы оценки
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием	Навыки применения техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Навыки взаимосвязи общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопо-	Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания	Экспертная оценка деятельности обучающихся осуществляется на практических занятиях и по результатам внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся

<p>ем, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>нимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения переговоров, убеждения; этические принципы общения; причины, квалификации, модели и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения переговоров, убеждения; этические принципы общения; причины, квалификации, модели и способы разрешения конфликтов.</p>	
---	--	--	--

3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе практических занятий.

Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося:

- уровень освоения обучающимся учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- обоснованность, логичность и четкость изложения ответа;
- умение аргументировать ответ;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудование, программного обеспечения
Учебная аудитория	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Оборудование: столы, удобные стулья, просторное и проветриваемое помещение для тренинговых занятий
	Промежуточная и итоговая аттестация	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, Мультимедиапроектор, столы, удобные стулья.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. Андрэ, Н. Практическая психология цвета / Н. Андрэ, С. Некрасова. - М.: ПрофитСтайл, 2018. - 224 с.
2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: Форум, Инфра-М, 2017. - 304 с.
3. Цветков, В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: Учебное пособие для студентов вузов / В.Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 183 с.
4. Рыжов, Борис Николаевич; Донцов, Дмитрий Александрович; Донцова, Маргарита Валерьевна; Сенкевич, Людмила Викторовна. Психология личности. Учебное пособие для студентов бакалавриата, специалитета и магистратуры психологических специальностей и направлений подготовки / 2-е изд., доп. / Б.Н. Рыжов, Д.А. Донцов, М.В. Донцова, Л.В. Сенкевич. Под научной и общей редакцией Б.Н. Рыжова и Д.А. Донцова. Ответственный редактор Д.А. Донцов. – Москва: РУСАЙНС, 2019. – 357 с.
5. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: тесты: учебник /Е.И. Рогов. – Москва : КНОРУС, 2019. – 260 с. – (Среднее профессиональное образование).
6. Суворова А.В., Нищитенко С.В. Психология конфликта: учебное пособие. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2018. – 105 с.

Дополнительные источники

7. Лавриненко В.И. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 350 с. – Серия : Профессиональное образование.
8. Столяренко Л.Д. Психология общения : учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2017. – 317, [1], с. – (Среднее профессиональное образование).
9. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для СПО / г.в. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 463 с. – Серия: Профессиональное образование.
10. Литвак М.Е. Если хочешь быть счастливым: - Ростов н/Д: Феникс, 2018 – 384 с.

Электронные образовательные ресурсы:

7. <https://mir-knig.com/author/66935#>

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) психологии КГБОУ «Алтайская академия гостеприимства».

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Задание для итоговой аттестации в форме дифференцированного зачета

Подготовить самопрезентацию на основе соответствующих принципов.

Задания для зачетного занятия (в форме самопрезентации)

Принципы самопрезентации:

1. Ваш внешний вид – это визитная карточка.

Помните, что первое впечатление зависит от того, как вы выглядите. Встречают, как известно, по одежке, по внешнему виду.

Одежда, обувь, аксессуары, макияж должны соответствовать месту и времени: декольтированное платье не заменяет деловой костюм, а джинсы неуместны на торжественном мероприятии.

Если вы хотите, например, продемонстрировать свою состоятельность, то одежда, обувь, аксессуары должны быть недешевыми и стильными.

Если желаете акцентировать свою независимость, пренебрежение условностями – можно явиться в офис в шортах и шлепанцах. Но подумайте перед этим о том, что такая манера одеваться может быть воспринята окружающими как пренебрежение не нормами, а ими самими.

Поэтому создавая свой образ, вы должны учитывать не только свой вкус, но и то, как вы будете восприняты партнерами по общению.

2. Язык тела – невербальное средство общения.

Это то, что мы «говорим» без слов: позы, жесты, мимика, которые мало кто может контролировать. Можно говорить человеку комплименты, но «кислое» выражение лица выдаст вашу неискренность.

Точно так же будет воспринята ваша фраза «Мне это очень интересно», если вы щелкаете авторучкой, постукиваете ногой, машинально что-то рисуете на бумаге. Эти действия свидетельствуют о том, что собеседнику скучно.

Если человек покашливает, позвякивает ключами, ерзает на стуле – он нервничает. Так называемая закрытая позы (нога на ногу, руки скрещены на груди) говорит о том, что человек защищается, не принимает вашу информацию.

3. Речь

Громкость голоса, темп, манера речи, интонация – это то, что бросается в глаза в первые минуты разговора.

Если хотите, чтобы вас услышали – не тараторьте. В моменты, когда надо быть более убедительным, ускорьте темп речи.

Нерешительного человека можно узнать по его невнятным, неуверенным высказываниям. Понижают впечатление также фразы вроде «я не умею красиво говорить», «я - человек новый».

4. Благоприятный эмоциональный настрой

Доброе расположение духа, чувство такта, сопереживание – необходимые составляющие успешного общения.

Эффект эмоционального заражения – один из самых мощных инструментов общения. Ты серьезен – к тебе относятся серьезно; ты искренне улыбаешься – вызываешь ответную реакцию; ты юлишь, взволнован – возникают сомнения в твоей искренности и личностных качествах.

5. Искренность

Можно выдумать себе имидж, но очень трудно ему соответствовать. Вы же не актер на театральной сцене. Поэтому оставайтесь самим собой.

Стройте самопредставление на правдивых фактах. Только научитесь правильно расставлять акценты: на что-то обратить большее внимание, преподнести эмоционально, про что-то не сказать вообще, подать события в нужной для конкретного случая последовательности.

Эти знания помогут вам лучше понимать окружающих, повысить свою личную эффективность, быть более успешным в своей профессии, если вы работаете с людьми. Совершенствуйтесь, и результаты изменений в образе вас порадуют.