

Занятие №3

Тема: Интерактивная функция общения. Структура межличностного взаимодействия. Формы стратегического поведения в общении

Тип занятия: практическое занятие

Продолжительность занятия: 90 минут

Цель: углубление, закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных на лекции и во время самостоятельной работы с рекомендованной литературой при изучении вопросов об интерактивной стороне общения, стратегиях и тактиках взаимодействия.

Формируемые общие и профессиональные компетенции:

ОК-6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-7 – брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

Студент должен иметь практический опыт:

- реализации коммуникативных навыков
- анализа своих личностных особенностей и особенностей других людей в процессе общения.

Студент должен знать:

- психологические факторы, влияющие на характер межличностных взаимоотношений в лечебно-профилактическом учреждении;
- особенности делового общения.

Студент должен уметь:

- анализировать разнообразные ситуации общения;
- определять преобладающий тип поведения пациентов и коллег;
- эффективно работать в команде.

Интеграционные связи подразумевают использование в качестве опорных знаний обучающихся по ранее изученным темам

Материальное обеспечение: вербальные средства, технические средства (проектор, ноутбук).

Рекомендуемая литература:

Основные источники:

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение. М.: КноРус, 2013. – 352 с.

Дополнительные источники:

Бурова Г.П. Методические указания по дисциплине «Психология и педагогика». Пятигорск: ПМФИ, 2014.

Ход занятия

1. Организационный момент

включает в себя проверку присутствующих и внесение в кафедральный журнал отметок об отсутствующих на занятии

2. Оценка знаний студентов (проверка исходного уровня знаний):

1) Проверка исходного уровня знаний:

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается интерактивная функция общения?
2. Какова структура межличностного взаимодействия?
3. Какие существуют стратегии и тактики взаимодействия?
4. В чем отличие стратегии общения от тактики?

2) Проверка внеаудиторной самостоятельной работы

включает опрос с целью определения степени усвоения лекционного материала по теме занятия и проверку терминологического словаря

3. Практическая часть:

Схема ориентировочной основы действия

Компоненты действия	Средства действия	Критерии самоконтроля
Ситуация общения	Анализ ситуации общения	Соответствие анализа ситуации предложенному преподавателем плану

Алгоритм выполнения манипуляции:

1. Представьте ситуацию общения.
2. Определите состав участников ситуации общения.
3. Определите основные стратегии и тактики оппонентов.
4. Предложите оптимальные методы достижения успешного общения.

Интерактивное упражнение

Упражнение «Вавилонская башня» на повышение групповой сплоченности выполняется в подгруппах по 5-7 человек. Каждой из подгрупп выдается примерно по 100 листов бумаги (можно уже использованной) или пачка газет и дается задание: построить из этих листов максимально высокую башню, не используя каких-либо скрепляющих материалов. Для выполнения этого упражнения обычно дается до 25-30 мин. Можно сделать акцент на эстетической стороне работы (украшение построенной башни) или на максимально возможной высоте постройки и организовать соревнование между подгруппами.

При обсуждении результатов необходимо выяснить:

- а) как распределялась работа в подгруппе?
- б) кто генерировал идеи?
- в) какие качества участников помогли выполнить задание?

4. Итоговый контроль:

1) Тесты для контроля знаний студентов по данной теме:

1. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:

- А) познавательных особенностей личности;
- Б) темперамента;
- В) характера;
- Г) эмоций.

Д) все ответы верны

2. Барьеры в общении – это...:

- А) различия в особенностях личности;
- Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
- В) неправильная речь;
- Г) незнание правил общения.

3. Речь в деловом общении направлена на...

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

4. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.

5. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

6. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

7. Виды общения:

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

8. Вставьте пропущенные слова:

1. По коммуникативной установке все речевые акты делятся на два больших разряда: ... и

2. ... связана с поисками общего языка и выработкой основ диалогического сотрудничества: это выбор тональности общения, выбор языкового способа представления реального положения дел.

3. ... выполняют функцию способов осуществления стратегии речи: они формируют части диалога, группируя и чередуя модальные оттенки разговора (оценки, мнения, досаду, радость и т. п.).

4. К кооперативным стратегиям относятся разные типы информативных и интерпретативных...; выяснение истинного положения вещей (спор, обмен мнениями по какому-либо вопросу; активны все

участники); диалоги с ожиданием ответной реплики инициатором диалога и –диалоги, ... (к первому разряду относятся просьба, совет, убеждение, увещевания; ко второму – требование, приказ, рекомендация).

5. К ... стратегиям относятся диалоги, в основе которых лежит нарушение правил речевого общения – доброжелательного сотрудничества, искренности, соблюдения –кодекса доверия, например: конфликты, ссоры, перебранки, претензии, угрозы, проявление агрессии, злобы, ирония, лукавство, ложь, уклонение от ответа.

6. Речевые стратегии соединяют в диалоге элементы игры и ... (традиционные реплики, паузы, поговорки и –дежурные топики, например о здоровье, о погоде).

7. ... речевого общения создается говорящими с помощью юмористических прецедентных текстов, пословиц, крылатых выражений; оригинальность выражения, творческая новизна, яркость индивидуальности – благоприятная речевая ситуация для установления контакта, интимизации общения.

2) Ситуационные задачи:

Задача №1

Смоделируйте примеры речевого поведения специалиста в области стоматологии, используя тактику *обобщения*.

Задача №2

Смоделируйте примеры речевого поведения специалист в области стоматологии, используя тактику *усиления*.

Задача №3

Смоделируйте примеры речевого поведения специалиста в области стоматологии, используя тактику *уступки*.

5. Задание надом:

1. Подготовьте развернутый анализ 3-4 различных ситуаций общения с точки зрения их стратегии и тактики.
2. Подготовьте конспект лекции.
3. Сделайте презентацию по теме занятия.
4. Составьте терминологический словарь к данной теме.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы формы стратегического поведения в общении?
2. Какие существуют механизмы партнерских отношений?
3. Перечислите правила корпоративного поведения в команде.

Занятие №4

Тема: Психологические особенности общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Функции языка в речевом общении. Приемы эффективного слушания. Невербальные средства взаимодействия

Тип занятия: практическое занятие

Продолжительность занятия: 90 минут

Цель: углубление, закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных на лекции и во время самостоятельной работы с рекомендованной литературой при изучении вопросов о вербальной и невербальной коммуникации

Формируемые общие и профессиональные компетенции:

ОК-6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Студент должен иметь практический опыт:

- вербального и невербального общения;
- реализации коммуникативных навыков;
- анализа своих личностных особенностей и особенностей других людей в процессе общения.

Студент должен знать:

- психологические факторы, влияющие на характер межличностных взаимоотношений в лечебно-профилактическом учреждении;
- особенности делового общения.

Студент должен уметь:

- анализировать разнообразные ситуации общения;
- определять преобладающий тип поведения пациентов и коллег.

Интеграционные связи подразумевают использование в качестве опорных знаний обучающихся по ранее изученным темам

Материальное обеспечение: вербальные средства, технические средства (проектор, ноутбук).

Рекомендуемая литература:

Основные источники:

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение. М.: КноРус, 2013. – 352 с.

Дополнительные источники:

Бурова Г.П. Методические указания по дисциплине «Психология и педагогика». Пятигорск: ПМФИ, 2014.

Ход занятия

1. Организационный момент

включает в себя проверку присутствующих и внесение в кафедральный журнал отметок об отсутствующих на занятии

2. Оценка знаний студентов (проверка исходного уровня знаний):

1) Проверка исходного уровня знаний:

Контрольные вопросы:

1. Что относят к вербальным и невербальным средствам общения?

2. Каковы функции языка в речевом общении?

3. Что такое коммуникативное намерение?

4. Какова роль слушания в межличностном общении?

2) Проверка внеаудиторной самостоятельной работы

включает опрос с целью определения степени усвоения лекционного материала по теме занятия и проверку терминологического словаря

3. Практическая часть:

Схема ориентировочной основы действия

Компоненты действия	Средства действия	Критерии самоконтроля
Ситуация общения	Анализ ситуации общения	Соответствие анализа ситуации предложенному преподавателем плану

Алгоритм выполнения манипуляции:

1. Представьте ситуацию общения.
2. Определите состав участников ситуации общения.
3. Определите вербальные и невербальные способы взаимодействия.
4. Предложите оптимальные методы достижения успешного общения.

Определите, чем отличаются приведенные ниже варианты ответов:

а) К сожалению, мы не можем принять ваше предложение.

Мы не можем принять ваше предложение.

б) Он сказал, что не делал этого.

Он не делал этого.

4. Итоговый контроль:

1) Тесты для контроля знаний студентов по данной теме:

1. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

2. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.

5. Награды.

3. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

4. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

5. Каковы функции языка в общении?

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

6. В структуру речевого общения входят...

1. Значение и смысл слов, фраз.
2. Речевые звуковые явления.
3. Выразительные качества голоса.
4. Замедление в ускорение речи.

7. Выразительные качества голоса – это...

1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
2. Разделительные звуки.
3. Нулевые звуки.
4. Интонационные звуки.
5. Интервальные звуки.

8. Для чего мы используем язык?

1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
2. Для пробы на вкус.
3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;

4. Чтобы говорить о языке.

9. Что такое денотация?

1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.

10. Что представляет собой процесс слушания?

1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.

2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.

11. Перечислите аспекты слушания:

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

12. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. Интимная зона.
2. Личная, или персональная зона.
3. Социальная зона.
4. Индивидуальная зона.
5. Публичная зона.

13. Каков размер личной, или персональной, зоны?

1. 45-120 см.
2. 50-100 см.
3. 45-110 см.
4. 60-120 см.

14. На какие группы можно разбить жесты?

1. Жесты-иллюстраторы.
2. Жесты-регуляторы.
3. Жесты-эмблемы.
4. Жесты-адапторы.
5. Жесты-аффекторы.
6. Жесты-указатели.

15. Каков размер социальной зоны?

1. 100-300 см.
2. 120-400 см.
3. 110- 400 см.
4. 120-350 см.

16. Что относят к невербальным средствам общения?

1. Мимику.
2. Жесты.
3. Движения.
4. Позу.
5. Взгляд.

2) Ситуационные задачи:

Задача №1

Приведите примеры возникновения интимной дистанции в деловой сфере. Что можно сказать при этом о партнерах?

Задача №2

Партнер стоит, скрестив руки на груди. Приведите возможные варианты, послужившие причиной подобной позы.

Задача №3

При разводе супруги называют самую распространенную причину расставания: не сошлись характерами. Только ли характер они при этом имеют в виду?

5. Задание надом:

1. Подготовьте 2 диалога, иллюстрирующих технологию рефлексивного и нерефлексивного слушания.
2. Подготовьте конспект лекции.
3. Сделайте презентацию по теме занятия.
4. Составьте терминологический словарь к данной теме.

Вопросы для самоподготовки:

1. Каковы виды и функции слушания?
2. Какие существуют помехи эффективного слушания?
3. Каковы приемы эффективного слушания?

Занятие №5

Тема: Формы делового общения и их характеристика. Деловые беседы. Публичные речи. Публичные презентации, аргументации и возражения. Письменная коммуникация: свойства и функции.

Тип занятия: практическое занятие

Продолжительность занятия: 90 минут

Цель: углубление, закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных на лекции и во время самостоятельной работы с рекомендованной литературой при изучении вопросов о формах делового общения

Формируемые общие и профессиональные компетенции:

ОК-6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-8 – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение своей квалификации.

Студент должен иметь практический опыт:

- реализации коммуникативных навыков;
- анализа своих личностных особенностей и особенностей других людей в процессе общения.

Студент должен знать:

- психологические факторы, влияющие на характер межличностных взаимоотношений в лечебно-профилактическом учреждении;
- особенности делового общения.

Студент должен уметь:

- общаться с коллегами и пациентами в процессе профессиональной деятельности;
- поддерживать оптимальный психологический климат в лечебно-профилактическом учреждении.

Интеграционные связи подразумевают использование в качестве опорных знаний обучающихся по ранее изученным темам

Материальное обеспечение: вербальные средства, технические средства (проектор, ноутбук).

Рекомендуемая литература:

Основные источники:

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение. М.: КноРус, 2013. – 352 с.

Дополнительные источники:

Бурова Г.П. Методические указания по дисциплине «Психология и педагогика». Пятигорск: ПМФИ, 2014.

Ход занятия

1. Организационный момент

включает в себя проверку присутствующих и внесение в кафедральный журнал отметок об отсутствующих на занятии

2. Оценка знаний студентов (проверка исходного уровня знаний):

1) Проверка исходного уровня знаний:

Контрольные вопросы:

1. Назовите формы делового общения и дайте их краткую характеристику.
2. Какие виды деловых бесед вы знаете?
3. Какие существуют типы публичных речей?

2) Проверка внеаудиторной самостоятельной работы

включает опрос с целью определения степени усвоения лекционного материала по теме занятия и проверку терминологического словаря

3. Практическая часть:

Схема ориентировочной основы действия

Компоненты действия	Средства действия	Критерии самоконтроля
Ситуация общения	Анализ ситуации общения	Соответствие анализа ситуации предложенному преподавателем плану

Алгоритм выполнения манипуляции:

1. Представьте ситуацию общения.
2. Определите состав участников ситуации общения.
3. Определите цели оппонентов.
4. Предложите оптимальные формы делового общения.

4. Итоговый контроль:

1) Тесты для контроля знаний студентов по данной теме:

1. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

2. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Словесной культурой.

3. Из чего складывается речевая структура?

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

4. Виды слушания:

1. Нереплексивное (пассивное).
2. Рефлексивное (активное).
3. Продуктивное.

5. Составные части языка:

1. Литературный язык.

2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

6. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

7. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником.
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
3. Привлечение внимания к цели и теме разговора.
4. Пробуждение интереса собеседника.
5. Принятие решения.

8. Принципы проведения деловой беседы:

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

9. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. Активное слушание.
2. Пассивное слушание.
3. Формулирование.
4. Постановку вопроса.

10. Основой внутреннего диалога является:

1. Ответ.
2. Дискуссия.
3. Вопрос.
4. Размышление.

11. Вопросы внешнего диалога бывают:

1. Информационными.
2. Зеркальными.
3. Эстафетными.
4. Риторическими.
5. Правильными.

12. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений?

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

13. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

14. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

15. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

2) Ситуационные задачи:

Задача №1

Составьте заявление на имя главы администрации с просьбой предоставить вам площадь для размещения детского спортивного клуба.

Задача №2

Клиент, ничем это не мотивируя, отказывается от заказанных и уже изготовленных зубных протезов. Используйте тактику «да-да-да», чтобы его убедить.

Задача №3

Определите коммуникативный тип общения следующих известных политиков:

- 1) В.В. Путин;
- 2) Д.А. Медведев;
- 3) В.В. Жириновский;
- 4) Г.И. Зюганов.

5. Задание надом:

1. Подготовьте развернутый анализ 3-4 различных ситуаций общения.
2. Подготовьте конспект лекции.
3. Сделайте презентацию по теме занятия.
4. Составьте терминологический словарь к данной теме.

Вопросы для самоподготовки:

1. Публичные презентации, их виды и характеристика.
2. Основные приемы аргументации и возражения.
3. Письменная коммуникация, ее основные свойства и функции.

Занятие №6

Тема: Психология конфликтов. Конфликт и его психологические характеристики. Способы управления конфликтами

Тип занятия: практическое занятие

Продолжительность занятия: 180 минут

Цель: углубление, закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных на лекции и во время самостоятельной работы с рекомендованной литературой при изучении особенностей конфликтного общения

Формируемые общие и профессиональные компетенции:

ОК-6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-7 – брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

Студент должен иметь практический опыт:

- реализации коммуникативных навыков
- установления продуктивных контактов;
- самопрезентации в процессе общения.

Студент должен знать:

- основы психосоматики;
- пути разрешения стрессовых ситуаций и конфликтов;
- психологические факторы, влияющие на характер межличностных взаимоотношений в лечебно-профилактическом учреждении.

Студент должен уметь:

- разрешать конфликтные ситуации, применять технологии профилактики конфликтов;
- оказывать самому себе первичную психологическую помощь, использовать простейшие методики саморегуляции;
- поддерживать оптимальный психологический климат в лечебно-профилактическом учреждении.

Интеграционные связи подразумевают использование в качестве опорных знаний обучающихся по ранее изученным темам

Материальное обеспечение: вербальные средства, технические средства (проектор, ноутбук).

Рекомендуемая литература:

Основные источники:

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение. М.: КноРус, 2013. – 352 с.

Дополнительные источники:

Бурова Г.П. Методические указания по дисциплине «Психология и педагогика». Пятигорск: ПМФИ, 2014.

Ход занятия

1. Организационный момент

включает в себя проверку присутствующих и внесение в кафедральный журнал отметок об отсутствующих на занятии

2. Оценка знаний студентов (проверка исходного уровня знаний):

1) Проверка исходного уровня знаний:

Контрольные вопросы:

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Источники конфликтов и стадии их протекания.
3. Причины конфликтов.
4. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
5. Общение с пациентами, общение в семье.
6. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.
7. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.

2) Проверка внеаудиторной самостоятельной работы

включает опрос с целью определения степени усвоения лекционного материала по теме занятия и проверку терминологического словаря

3. Практическая часть:

Схема ориентировочной основы действия

Компоненты действия	Средства действия	Критерии самоконтроля
Ситуация общения	Анализ ситуации общения	Соответствие анализа ситуации предложенному преподавателем плану

Алгоритм выполнения манипуляции:

1. Представьте конфликтную ситуацию.
2. Определите состав участников конфликтной ситуации.
3. Определите стратегии поведения оппонентов.
4. Предложите оптимальные методы урегулирования конфликта.

4. Итоговый контроль:

1) Тесты для контроля знаний студентов по данной теме:

В следующих пунктах заполните пропущенные места:

1. Противоречие + ... + конфликтное поведение = КОНФЛИКТ
2. В зависимости от вовлеченных субъектов можно выделить внутриличностный, межличностный, межгрупповой, ... конфликты.
3. При конфликте ценностей разногласия касаются ... аспектов взаимодействия.
4. Классификация стратегий конфликтного взаимодействия У. Томаса и Р. Килмена берет за основу степень ориентации участников на ... и ...
5. Доминирование – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб ...

6. ... подход при его эффективной реализации дает возможность одновременно решить проблему и сохранить отношения, что и считается подлинным успешным решением конфликта.

7. Конфликт является ... развитием организации.

8. Установите соответствие:

- | | |
|--|---------------------|
| А. Ориентация на свои интересы | 1. «Компромисс» |
| Б. Ориентация на интересы партнера, сохранение взаимоотношений | 2. «Доминирование» |
| В. Отсутствие ориентации | 3. «Уступчивость» |
| | 4. «Сотрудничество» |
| | 5. «Уход» |

9. В конфликте всегда затрагиваются значимые для человека цели, что является причиной

10. Участники конфликта ощущают, что выигрыш одной стороны – это ... для другой.

11. ... конфликт перестает быть просто средством достижения целей, но становится самоцелью.

Верны или неверны следующие утверждения:

12. В зависимости от исхода различают конфликт конструктивный и деструктивный.

13. Конфликт средств достижения цели связан с нарушением участниками принятых норм, установленных правил взаимоотношений.

14. Компромисс является наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте.

Выберите один правильный ответ:

15. К субъективным причинам конфликта относятся:

- а) экономические факторы;
- б) технологические факторы;
- в) индивидуальные особенности участников конфликта;
- г) организационные факторы.

2) Ситуационные задачи:

Задача №1

К какому виду конфликта относятся следующие ситуации? Какие способы урегулирования вы могли бы предложить?

а) Руководителю необходимо послать сотрудника в командировку, подчиненный выказывает свое явное нежелание отправляться в поездку.

б) Зубной техник А часто и длительно болеет. Зубным техникам Б и В приходится постоянно замещать его. Через некоторое время они высказывают свое недовольство ситуацией заведующему клиникой.

в) Руководитель проявляет высокомерие, неуважение, грубость по отношению к подчиненным и клиентам, в результате чего зачастую возникают конфликты.

г) Зубной техник, обращаясь к недавно пришедшему в эту клинику работать заведующему отделением, задает вопрос относительно оформления

каких-то документов и, получив ответ, тут же в присутствии других объявляет ему: «У нас так не делают!»

Задача №2

Предложите свой пример конфликтной ситуации, в которой стратегией поведения одного из участников было бы:

- а) доминирование;
- б) уход;
- в) сотрудничество;
- г) уступчивость; д) компромисс.

Задача №3

В клинике за последние полгода постоянно не выполнялся план прибыли, в результате чего работники не получали премии. Между работниками и заведующей клиникой возникла конфликтная ситуация, в результате которой уволилось три зубных техника.

- а) Предложите на основании интегративного подхода возможный вариант разрешения конфликта.
- б) Можно ли, на ваш взгляд, избежать деструктивного исхода?
- в) Каковы позитивные стороны данного конфликта?

5. Задание надом:

1. Подготовьте развернутый анализ 3-конфликтных ситуаций.
2. Подготовьте конспект лекции.
3. Сделайте презентацию по теме занятия.
4. Составьте терминологический словарь к данной теме.

Вопросы для самоподготовки:

1. Способы управления конфликтами.
2. Переговоры – эффективный способ разрешения конфликтов.
3. Эмоциональное истощение как следствие стрессов.
4. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

Занятие №7

Тема: Этические формы общения. Этика. Репутация и ценности в организации. Культура поведения личности.

Тип занятия: практическое занятие

Продолжительность занятия: 90 минут

Цель: углубление, закрепление и систематизация теоретических знаний, полученных на лекции и во время самостоятельной работы с рекомендованной литературой при изучении этических форм общения.

Формируемые общие и профессиональные компетенции:

ОК-6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-7 – брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;

ОК-8 – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение своей квалификации.

Студент должен иметь практический опыт:

- установления продуктивных контактов;
- вербального и невербального общения;
- самопрезентации в процессе общения.

Студент должен знать:

- психологические факторы, влияющие на характер межличностных взаимоотношений в лечебно-профилактическом учреждении;
- пути разрешения стрессовых ситуаций и конфликтов;
- особенности делового общения.

Студент должен уметь:

- эффективно работать в команде;
- общаться с коллегами и пациентами в процессе профессиональной деятельности;
- поддерживать оптимальный психологический климат в лечебно-профилактическом учреждении.

Интеграционные связи подразумевают использование в качестве опорных знаний обучающихся по ранее изученным темам

Материальное обеспечение: вербальные средства, технические средства (проектор, ноутбук).

Рекомендуемая литература:

Основные источники:

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение. М.: КноРус, 2013. – 352 с.

Дополнительные источники:

Бурова Г.П. Методические указания по дисциплине «Психология и педагогика». Пятигорск: ПМФИ, 2014.

Ход занятия

1. Организационный момент

включает в себя проверку присутствующих и внесение в кафедральный

журнал отметок об отсутствующих на занятии

2. Оценка знаний студентов (проверка исходного уровня знаний):

1) Проверка исходного уровня знаний:

Контрольные вопросы:

1. Этика, репутация и ценности в организации.
2. Позитивные и негативные ценности.
3. Ценностно-ориентационное единство.

2) Проверка внеаудиторной самостоятельной работы

включает опрос с целью определения степени усвоения лекционного материала по теме занятия и проверку терминологического словаря

3. Практическая часть:

Схема ориентировочной основы действия

Компоненты действия	Средства действия	Критерии самоконтроля
Ситуация общения	Анализ ситуации общения	Соответствие анализа ситуации предложенному преподавателем плану

Алгоритм выполнения манипуляции:

1. Представьте ситуацию общения, спорную с этической точки зрения.
2. Определите состав участников ситуации общения.
3. Определите цели, мотивы и ценности оппонентов.
4. Предложите оптимальные методы достижения этического общения.

4. Итоговый контроль:

1) Тесты для контроля знаний студентов по данной теме:

Вставьте пропущенные слова:

1. Адам Смит исходил из убеждения, что людьми управляют
2. А. Маслоу считал, что человек работает для того, чтобы удовлетворить свои
3. Если руководитель хочет добиться заметного повышения производительности, он должен сконцентрироваться на ... и попытаться изменить
4. Теория А. Маслоу исходит из ..., ... аспектов человека, а теория ... использует характеристики содержания и условия труда.
5. При ... мотив формируется на основании личных смыслов, направлен на достижение своих интересов, определяется личными ценностями.
6. Для эффективности сотрудника руководитель должен подбирать человека на определенную работу с учетом его ..., личностных особенностей, уровня мотивации выполнять данную работу.

Верны или неверны следующие утверждения:

1. Ф. У. Тейлор получил подтверждение своего теоретического положения материальной предопределенности трудового поведения людей: они стремятся работать лучше, если получают больше.
2. Для повышения производительности труда достаточно принудительной силы администратора, инструкции к выполнению действий, норм выработки, почасовой оплаты труда.
3. Если руководителя интересуют вопросы низкой дисциплины, текучести кадров, ему следует ужесточить дисциплину.
4. Устанавливать зависимость размера заработной платы от производительности можно, если работа имеет результат, который измеряется количественно и имеет очевидные критерии оценки.
5. Отношение к деньгам различное у разных людей, поэтому материальное вознаграждение не является для всех одинаково стимулирующим средством трудового поведения.

2) Ситуационные задачи:

Задача №1

Познакомьте своего начальника:

- а) с прибывшим иностранным партнером; б) с пациентом клиники;
- в) с представителем благотворительного фонда.

Задача №2

Проанализируйте один из известных вам рекламных роликов о стоматологических проблемах людей с точки зрения его этичности и эстетичности.

Задача №3

В отделении работает медицинская сестра, обладающая следующими чертами характера: эгоцентрична, нереалистична, трудна для понимания, с большим воображением, склонная к творчеству, способная.

Задание: выберите наиболее рациональный способ общения.

5. Задание надом:

1. Подготовьте развернутый этический анализ 3-4 ситуаций общения.
2. Подготовьте конспект лекции.
3. Сделайте презентацию по теме занятия.
4. Составьте терминологический словарь к данной теме.

Вопросы для самоподготовки:

1. Этические нормы и корпоративная этика.
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
3. Культура поведения личности.