Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области

«Тайшетский промышленно-технологический техникум»

**Методические указания**

**по выполнению самостоятельных работ**

**по учебной дисциплине**

**Психология**

основной образовательной программы (ОП)

по профессии СПО

38.01.02 - Продавец, контролер-кассир

2019

Методические указания по выполнению самостоятельной работы к учебной дисциплине «Психология» разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология» для профессии среднего профессионального образования подготовки квалифицированных рабочих, служащих социально-экономического профиля

**38.01.02 -** **Продавец, контролер – кассир.**

**Организация-разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Тайшетский промышленно-технологический техникум»

**Разработчик:**

Брюханова Т.П., преподаватель ГБПОУ ИО ТПТТ

Рассмотрено и одобрено на заседании методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 5 от 23. 05.2019 г.

Председатель МК подпись 001 Снопкова И.В.

1. **ПояснительнАя записка** 
   1. **Назначение методических рекомендаций.**

Рекомендации предназначены для организации самостоятельной внеаудиторной работы студента по учебной дисциплине «Психология».

**1.2. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

* использовать приемы самонаблюдения и самоанализа;
* использовать приемы развития и тренировки психических процессов;
* определять структуру деятельности, в том числе – профессиональной деятельности;
* выявлять собственные индивидуально-психологические характеристики и определять лучшие способы реализации своей индивидуальности;
* использовать приемы развития эмоционального интеллекта;
* использовать приемы эмоциональной саморегуляции в процессе деятельности и общения;
* определять способы развития волевых качеств личности;
* определять собственные мотивы деятельности и выявлять способы повышения мотивации;
* анализировать конфликтные ситуации и использовать приемы преодоления конфликтных ситуаций;
* определять собственные копинг-стратегии (стратегии преодоления стрессовых ситуаций), использовать приемы увеличения личностного ресурса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

* понятие установки и способы анализа собственных установок и убеждений;
* характеристику познавательных процессов и способы развития познавательных процессов;
* понятие индивидуально-психологических особенностей личности;
* основные положения психологии эмоций, способы эмоциональной саморегуляции;
* способы развития волевых качеств личности;
* понятие мотива и мотивации личности;
* способы анализа конфликтных ситуаций и стратегии поведения в конфликтах и конфликтных ситуациях;
* различные реакции на стрессовую ситуацию и копинг-стратегии личности

**1.3. Рекомендуемое количество часов для организации самостоятельной работы:** 17 часов

1. **Перечень самостоятельных работ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Самостоятельная работа** | ***Рекомендуемый объем часов*** |
| **Тема 1. Предмет психологии. Психические процессы и состояния. Личность.** | **4** |
| **СРС 1.1.**  Подготовка сообщения на тему: «Структура личности»  Подбор упражнений на развитие познавательных процессов | 1 |
| **СРС 1.2.** Составление рекомендаций по развитию познавательных процессов на основе данных самодиагностики. | 1 |
| **СРС 1.3.** Подбор методик и тестов по теме: Тренировка ума. | 1 |
| **СРС 1.4.** Подбор упражнений на развитие познавательных процессов | 1 |
| **Тема 2. Социальная психология групп** | **3** |
| **СРС 2.1.** Создание презентации на тему: «Виды социальных групп» | 1 |
| **СРС 2.2.** Составление описания истории развития социальной группы. | 1 |
| **СРС 2.3.** Составление описания истории развития социальной группы | 1 |
| **Тема 3. Общение. Конфликты. Агрессия. Альтруизм.** | **4** |
| **СРС 3.1.** Составление рекомендаций по профилактике конфликтного общения. | 1 |
| **СРС 3.2.** Составление рекомендаций по профилактике агрессии.. | 1 |
| **СРС 3.3.** Составление ситуационных задач | 1 |
| **СРС 3.4.** Подготовка сообщений на тему: «Общение с трудными людьми» | 1 |
| **Тема 4. Психология семьи и профессиональной деятельности** | **3** |
| **СРС 4.1.** Составление проекта моя семья | 1 |
| **СРС 4.2.** Составление схемы профессионального роста. | 1 |
| **СРС 4.3.** Составление рекомендаций по профилактике профессионального выгорания | 1 |
| **Тема 5.** **Психосоматика здоровья. Психогигиена и психопрофилактика болезней.** | **3** |
| **СРС 5.1.** Презентация: «Болезнь 20-го века» | 1 |
| **СРС 5.2.** Составление сообщения на тему: «Психосоматика» | 1 |
| **СРС 5.3.** Составление сообщения на тему: «Психосоматика» | 1 |
| **Всего** | **17** |

1. **характеристика и требования к выполнению заданий**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | | **Содержание самостоятельных работ** | **Требования к материально-техническому и информационному обеспечению** | **Форма представления результата** | **Критерии оценки результата** | |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | |
| **Тема 1. Предмет психологии. Психические процессы и состояния. Личность.** | | | | | | |
| **СРС 1.1.**  Подготовка сообщения на тему: «Структура личности»  Подбор упражнений на развитие познавательных процессов | | Определение структуры деятельности (на основе проф. стандарта) по следующим характеристикам:  возможные мотивы деятельности  цель деятельности  задачи деятельности  действия  операции  условия деятельности | Перечень характеристик для определения структуры деятельности.  Проф. стандарт | Презентация структуры деятельности в удобной для обучающегося форме | Полнота и точность представления информации в презентации в соответствии с обозначенными характеристиками и содержанием проф. стандарта. | |
| **СРС 1.2.** Составление рекомендаций по развитию познавательных процессов на основе данных самодиагностики. | | Составление Интеллект-карт по следующим темам (по выбору обучающегося): ощущения; восприятие и его свойства; виды памяти и их особенности; мышление и факторы, влияющие на мышление; развитие речи; виды и функции воображения, развитие воображения | Учебный материал по представленным темам [1]; [4; глава 7] | Интеллект-карта | Точность выделения ключевых понятий (фраз) для построения Интеллект-карты.  Полнота представления информации в Интеллект-карте. | |
| **СРС 1.3.** Подбор методик и тестов по теме: Тренировка ума. | | SWOT – анализ собственной познавательной сферы: определение собственных сильных и слабых сторон; определение барьеров и ресурсов окружающей среды для развития познавательной сферы.  Формулировка цели деятельности в соответствии с SWOT- анализом.  Определение действий (с использованием собственных ресурсов и ресурсов среды) для развития познавательных процессов. | Таблица SWOT – анализа.  Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Презентация персонального плана развития познавательных процессов | Полнота, логичность и обоснованность представленной информации | |
| Подбор упражнений для развития личности (по выбору обучающегося). | | Анализ кейса по следующим характеристикам:  Интроверсия – экстроверсия личности;  Cенсорика - интуиция;  Логика - этика;  Рациональность - иррациональность [3]  Определение подходящих видов профессиональной деятельности и оптимальных условий деятельности для человека, описанного в кейсе. | Кейс для анализа (приложение 1). | Презентация результатов анализа | Соответствие ответа эталону.  Аргументированность ответа (выделение фрагментов в тексте, подтверждающих ответ).  Обоснованность выделенных видов и условий деятельности. | |
| **Тема 2.** **Социальная психология групп** | | | | | | |
| **СРС 2.1.**  Создание презентации на тему: «Виды социальных групп» | | Определение вида социальных групп (на основе проф. стандарта) по следующим характеристикам:  возможные мотивы деятельности группы;  цель деятельности:  задачи деятельности:  действия  операции  условия деятельности | Перечень характеристик для определения структуры деятельности.  Проф. стандарт | Презентация структуры деятельности в удобной для обучающегося форме | Полнота и точность представления информации в презентации в соответствии с обозначенными характеристиками и содержанием проф. стандарта. | |
| **СРС 2.2.**  Составление описания истории развития социальной группы | | Написание эссе по следующим темам (на выбор обучающегося):  условия личностной самореализации;  индивидуальность и ее проявления;  качества ума и интеллектуальный потенциал. | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Эссе | Соответствие эссе заданной структуре (актуальность (введение), представление тезиса 1, определение позиции по отношению к тезису и представление аргументов, представление тезиса N, определение позиции и аргументов к тезису N, вывод).  Логичность изложения мыслей.  Аргументированность точки зрения. | |
| **СРС 2.3**  Составление описания истории развития социальной группы | | Написание эссе по следующим темам (на выбор обучающегося):  условия личностной самореализации;  индивидуальность и ее проявления;  качества ума и интеллектуальный потенциал. | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Эссе | Соответствие эссе заданной структуре (актуальность (введение), представление тезиса 1, определение позиции по отношению к тезису и представление аргументов, представление тезиса N, определение позиции и аргументов к тезису N, вывод).  Логичность изложения мыслей.  Аргументированность точки зрения. | |
| **Тема 3.** **Общение. Конфликты. Агрессия. Альтруизм.** | | | | | | |
| **СРС 3.1.** Составление рекомендаций по профилактике конфликтного общения. | 1.Просмотр фильма «Одиссей» (реж. А. Кончаловский, 1997). Графическое отображение транзакций (взаимодействий), происходивших в сцене общения Одисея и Циклопа (с точки зрения концепции Э. Берна).  Определение целесообразных способов взаимодействия в данной ситуации. | | Фильм «Одиссей» (реж. А. Кончаловский, 1997).  Перечень речевых приемов, возможных для использования в конфликтных ситуациях (приложение 5). | Презентация результатов анализа | Объективность описания ситуации,  Полнота представленных эмоций,  Логичность выделения потребностей.  Обоснованность предложенного в ситуации решения, исходя их выделенных потребностей. | |
| **СРС 3.2.** Составление рекомендаций по профилактике агрессии. | Выделение и определение ключевых понятий, связанных с темой ответственности. Определение факторов, влияющих на ответственность, условий развития ответственности. | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Презентация результатов анализа | Точность выделения ключевых понятий (фраз) для построения схемы.  Полнота представления информации в схеме. | |
| **СРС 3.3.** Составление ситуационных задач | Определение способов развития общения.  Определение собственных «мотиваторов» к деятельности при помощи проективных вопросов [2]. | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Презентация результатов анализа | Точность графического отображения транзакций в конфликтной ситуации.  Целесообразность использования речевых приемов в конфликтных ситуациях. | |
| **СРС 3.4.** Подготовка сообщений на тему: «Общение с трудными людьми» | 2. Формулировка агрессивных высказываний. Определение наиболее целесообразных речевых приемов реагирования на представленную ситуацию. | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Эссе | Объективность описания ситуации,  Полнота представленных эмоций,  Логичность выделения потребностей.  Обоснованность предложенного в ситуации решения, исходя их выделенных потребностей. | |
| **Тема 4.** **Психология семьи и профессиональной деятельности** | | | | | | |
| **СРС 4.1.** Составление проекта моя семья | Написание эссе по следующим темам (на выбор обучающегося):  условия личностной самореализации в семье;  индивидуальность и ее проявления в молодой семье;  качества ума и интеллектуальный потенциал. | | Проективные вопросы для определения «мотиваторов» к деятельности (приложение 3).  Таблица условий по «мотиваторам» (приложение 4). | Схема (карта) условий, повышающих мотивацию к деятельности | Полнота представленной информации.  Логика представления информации. | |
| **СРС 4.2.** Составление схемы профессионального роста. | Написание эссе по следующим темам (на выбор обучающегося):  условия личностной самореализации;  индивидуальность и ее проявления;  качества ума и интеллектуальный потенциал. | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Схема (карта) условий, повышающих мотивацию к деятельности | Обоснованность предложенного в ситуации решения, исходя их выделенных потребностей. | |
| **СРС 4.3.** Составление рекомендаций по профилактике профессионального выгорания | Определение условий, повышающих собственную мотивацию к деятельности. | |  | Схема (карта) условий, повышающих мотивацию к деятельности | Полнота представленной информации.  Логика представления информации. | |
| **Тема 5.** **Психосоматика здоровья. Психогигиена и психопрофилактика болезней.** | | | | | | |
| **СРС 5.1.** Презентация: «Болезнь 20-го века» | Определение действий (с использованием собственных ресурсов и ресурсов среды) для развития собственных ресурсов  Подбор упражнений для развития собственных ресурсов (по выбору обучающегося). | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Презентация результатов анализа | | Полнота представленной информации.  Логика представления информации. |
| **СРС 5.2.** Составление сообщения на тему: «Психосомати | Определение действий (с использованием собственных ресурсов и ресурсов среды) для развития собственных ресурсов  Подбор упражнений для развития собственных ресурсов (по выбору обучающегося). | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Презентация результатов анализа | | Полнота представленной информации.  Логика представления информации. |
| **СРС 5.3.** Составление сообщения на тему: «Психосоматика» 1 | Определение действий (с использованием собственных ресурсов и ресурсов среды) для развития собственных ресурсов  Подбор упражнений для развития собственных ресурсов (по выбору обучающегося). | | Персональный компьютер с выходом в Интернет.  Специальные устройства вывода информации (программа экранного доступа).  Доступ к библиотеке. | Презентация результатов анализа | | Полнота представленной информации.  Логика представления информации. |

1. **Перечень литературы**

**Основные источники:**

1. Дубровина И.В., Данилова Е.Е., Прихожан А.М. Психология. - М.: ОИЦ «Академия», 2014.
2. Иванова С.В. Мотивация на 100%/ С.В. Иванова. – М., Альпина Бизнес Букс, 2014.
3. Крегер О., Тьюсен Д. 16 типов личности, определяющих как мы живем, работаем и любим. М.: Альпина Паблишер, 2014
4. Общая психология: Учебник / Под ред. Тугушева Р.X. и Гарбера Е.И.—М.: Изд-во Эксмо, 2016.

**Интернет – ресурсы:**

1. Научно-популярный психологический портал Psychojournal [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://psychojournal.ru>.
2. Научно-популярный психологический журнал «Psychologies» [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://www.psychologies.ru/>.
3. Научно-популярный психологический журнал «Наша психология» [Электронный ресурс]. Форма доступа: <http://www.psyh.ru/>.

Приложение 1

**Кейс к СРС 2.1.**

*Кейс составлен на основе описания типов личности: Крегер О., Тьюсен Д. 16 типов личности, определяющих как мы живем, работаем и любим. М.: Альпина Паблишер, 2014, глава 10*

*Задание к кейсу:*

Определите индивидуально-типологические свойства представленной личности по следующим параметрам:

Интроверсия – экстроверсия личности;

Cенсорика - интуиция;

Этика - логика;

Рациональность – иррациональность.

Ответ аргументируйте (выделите аргументы в тексте).

Определите, какие виды профессиональной деятельности и условия труда подходят данной личности в большей степени.

*Эталон ответа: интроверт-сенсорик-логик-рационал*

Вероятно, ни в каком другом типе чувство ответственности и прагматичность не развиты так сильно, как в этих личностях. Во имя ответственности эти люди могут даже овладеть навыками общения, выражения своих мыслей и установления межличностных контактов в любой момент — лишь потому, что «так надо» (хотя это может быть для них не очень простой задачей). В определенных обстоятельствах они могут казаться такими открытыми и общительными. Но не делайте этой ошибки: будучи самым закрытым из всех 16 типов, они лишь надевают маску открытости при необходимости, а их внутренняя сущность при этом не меняется.

Внимание такой личности направлено вовнутрь и сосредоточено на объективных, сиюминутных, конкретных и реалистичных данных. Живя «здесь и сейчас», они не делают предположений и ничего не принимают на веру. Все, что попадается им на глаза, они осмысляют объективно и материалистично, а затем немедленно организуют и раскладывают по полочкам. Поскольку для них это очень просто и естественно, они ожидают такого же поведения буквально от всех окружающих. Они чрезвычайно требовательны и дома, и на работе, и даже на отдыхе, им нередко бывает свойственно навязывать другим людям свою волю. Некоторым они кажутся чрезмерно нетерпеливыми, настойчивыми и упрямыми.

Такие люди часто демонстрируют превосходные успехи в учебе и работе, нередко достигают высокого положения, становясь, например, старостами класса, менеджерами проектов или лидерами сообществ, Но, с другой стороны, они могут считать, что им это не подходит, они просто выполняют свой долг — «делают, что должно» (хотя и не то, что для них естественно. Несомненно, «долг» — ключевое слово мантры этих людей. Для них главное — это результат, поэтому они отдают предпочтение не удобной и привычной манере погружения себя, а сложному и отнимающему силы общению).

Женщины такого типа, как правило, плывут против течения. Их ответственность и упрямство хотя и вызывают восхищение, но всецело противоречат принятым в обществе стандартам женского характера. Кроме того, будучи в глубине души консерваторами, такие женщины испытывают постоянный внутренний конфликт, пытаясь найти компромисс между традиционными женскими ролями — воспитание детей, забота о семье — и присущей им объективностью и организованностью. Мужчины этого типа, напротив, идеально вписываются в «мужскую» социальную модель, причем настолько, что этот тип удостоился ярлыка «мужской тип». Неудивительно, что женщине нелегко мириться с таким ярлыком (но многих женщин это не смущает). Они замечательно организовывают домашнее хозяйство. Им нравится все делать по расписанию: завтракать в восемь утра, обедать в полдень, а ужинать — в семь вечера, невзирая на обстоятельства. Праздники и другие семейные дела имеют для них огромное значение и становятся главным элементом семейной жизни, ради которого можно жертвовать деньгами, временем и комфортом. Принадлежащие к другим типам члены семьи, которым не удалось жить по таким стандартам, могут оказаться в очень тяжелом положении. Обстановка жилища представленного типа, как и его внешность, обычно отражает его характер в целом: она традиционна и довольно строга.

Люди этого типа считают, что дела говорят лучше, чем слова, и истинная любовь выражается не в возвышенных речах, а в действиях — быть рядом с любимым каждый день, помогать ему в трудную минуту, стать для него поддержкой и опорой. Этот невербальный стиль выражения привязанности часто становится причиной того, что таких людей считают бесчувственными и бессердечными. Но это не так. У них, безусловно, есть чувства, которые они демонстрируют посредством своего потрясающего чувства ответственности. (Бесспорно, они предпочли бы умереть, чем показаться кому-то безответственными.) Они абсолютно верны — и людям, и учреждениям, — и порой их чувство долга доходит до фанатизма. Из них выходят отличные солдаты — и буквально, и фигурально.

Другие профессии, к которым эти люди тяготеют, точно так же ориентированы на достижение практического, ощутимого результата. Привлекательность этих профессий состоит в том, что они часто подразумевают работу в одиночестве, ориентированы на результат, требуют объективного мышления и, как правило, предполагают действие в соответствии с четкими правилами и предписаниями. Хотя этот тип может преуспеть в любой профессии, его в меньшей степени привлекают виды деятельности, связанные с абстрактным мышлением и постоянными межличностными контактами. Неважно, начальники они или подчиненные: в работе, как и во всем остальном, они любят играть по правилам. Они уверены, что подчинение правилам ведет к победе, а игнорирование их — к поражению.

Приложение 2

**К СРС 3.1.**

**Анализ потребностей**

Понимать потребности другого (ровно как и свои потребности) – крайне полезное умение. Потребности сами по себе не могут вызывать проблемы в поведении (как и вообще проблемы), они просто есть. Проблемы возникают тогда, когда мы (или другой человек) пытается удовлетворить свои потребности очень странными способами (через странные объекты).

Ремарка: когда потребность соединяться с объектом, через который она может удовлетвориться (или думает, что может удовлетвориться) – образуется мотив.

Например:  у человека есть потребность в уважении. Эта потребность в какой-то момент и по каким-то обстоятельствам, связывается с наличием черной красивой машиной. И человек с этого момента бессознательно считает, что может получить уважение только если у него будет эта большая черная машина. Возникает мотив – купить (найти, достать) машину.

То же самое может происходить и с конфликтным поведением. Например: есть потребность во внимании. Но эта потребность связывается с конфликтным поведением (только конфликтуя я могу получить внимание). Возникает мотив к конфликтам. Хотя получить внимание можно и другими способами (если конечно истинная, изначальная потребность осознается, что бывает крайне редко).

Нам же, как людям, стремящимся найти общий язык и понять себя и другого, необходимо разобраться – какой мотив лежит в основе. И в идеале – показать человеку (или себе) другие способы удовлетворения этой потребности.

Проще всего понять, какие потребности лежат в основе через эмоции. Именно эмоции рассказывают нам всю правду о нашем внутренним мире.  Если у человека приятные эмоции – значит потребность удовлетворена. Если наоборот – значит потребность пока еще не удовлетворена.

Именно потому, что самый простой способ понять свои потребности – через эмоции, проще всего анализировать потребности в конфликтных ситуациях (или ситуациях неудовлетворенности). Именно для этих целей существует упражнение ТТ.

Для начала нам надо объективно описать саму ситуацию. Объективно – это значит без использования оценочных слов и интерпретаций (например: «он меня игнорирует», «Вася ведет себя плохо», «Вася конфликтует»). Это важно. Поскольку если мы начнем добавлять оценку или интерпретацию, мы раньше времени можем уйти на эмоциональный план. И какой уж тут анализ. Кроме того, здесь важно понять, что именно (какие детали, какое именно поведение) «цепляет» меня в большей степени. А для этого нужны факты. Итак: описываем только факты! Например: Вася во время общения с ним встает на одну ногу и кукарекает. Вот это факты – ничего больше. Если бы ситуацию описывала видеокамера, она бы описала также.

Записываем ситуацию вверху первой буквы Т:

|  |  |
| --- | --- |
| **ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ** | |
|  |  |

Итак, ситуацию прописали. Следующим пунктом необходимо вспомнить (или даже почувствовать) какие эмоции возникали в тот момент, в той ситуации. Важно выписать все эмоции до конца. Их может быть довольно много. Что называется – выгрузить на бумагу все до-конца! Обычно этот этап работы может занимать не менее 10 минут. Иногда мы возвращаемся к описанию ситуации, что-то добавляем (какие-то нюансы), потом снова возвращаемся к списку эмоций.  Самые главные эмоции можно выделить или подчеркнуть (пожалуйста, вспомните какие эмоции бывают вообще).

|  |  |
| --- | --- |
| **ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ** | |
| **Эмоции прописываем тут** |  |

 И после того, как мы понимаем, что выгрузили все в эмоциональном плане, мы можем переходить к третьей части буквы Т – запись потребностей. А именно – отвечаем сами себе на вопрос – а что хотелось то в этой ситуации? Чего не хватало? Каковы были потребности, которые не были удовлетворены в этой ситуации? Возможно, при заполнении этого пункта, Вы опять будете возвращаться к пункту 2 и 1, что-то дополнять или изменять. И опять, чтобы Вам было проще справиться с этим пунктом, в хрестоматии – перечень примерных потребностей.  Самые главные потребности можно выделить или подчеркнуть.

|  |  |
| --- | --- |
| **ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ** | |
| **Эмоции прописываем тут** | **Потребности прописываем тут** |

Итак, первая буква Т заполнена.  Но почему упражнение называется ТТ? Потому, что, как правило, в ситуации участвует не один человек (хотя такое тоже бывает, в этом случае достаточно одной буквы Т). Вторую букву создаем для того, чтобы понять эмоции и потребности другого участника конфликтной ситуации. Таким образом мы можем понять ситуацию полностью, ну и заодно развиваем в себе эмпатию.

Как это не странно, но если мы достаточно хорошо все выгрузили в первой букве Т (выгрузили все эмоции и потребности), то нам довольно просто понять, что происходило с другим человеком в этот момент (нам не мешают это понять собственные эмоции и неудовлетворенные потребности).

Иногда такие описания получаются очень точными.

Итак, заполняем те же поля, но уже с точки зрения другого человека: прописываем ситуацию с его позиции (если ситуацию в первом случае мы описали объективно, то разницы в формулировке ситуации тут практически не будет), гипотетически прописываем его эмоции и потребности (в той же последовательности, как и при заполнении первой буквы Т).

|  |  |
| --- | --- |
| **ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ (с точки зрения другого)** | |
| **Эмоции человека прописываем тут** | **Потребности человека прописываем тут** |

Ну и теперь, когда проявили ситуацию со всех сторон, осталось ответить на основной вопрос:

**А что можно было бы сделать (или сказать) Вам по-другому, чтобы были удовлетворены и Ваши основные потребности, и потребности другого человека.**

Этот шаг требует вдумчивости, но именно благодаря ему мы осваиваем новые, эффективные модели поведения!

Приложение 3

**Проективные вопросы к СРС 4.1.** [2; 14]

1. Что стимулирует людей к эффективной работе/учебе?
2. Что именно ценят люди в учебе?
3. Почему человек выбирает ту или иную профессию/ образовательную организацию?
4. Что может вынудить человека бросить обучение?
5. Что делает работу коллектива наиболее продуктивной?
6. В каком коллективе студенты чувствуют себя наиболее комфортно?
7. Какие черты характера наиболее значимы для успешного общения с людьми?
8. Почему люди стремятся сделать карьеру/ получить образование?

Приложение 4

**Таблица условий по «мотиваторам» к СРС 4.1.** [2; 15-18]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мотиватор | Интерпритация | Выводы |
| Деньги, материальный стимул, зарплата, степендия и т.д. | Два и более раз - велик интерес к материальному стимулу | Человек мотивируется прежде всего деньгами, желательно сформировать у него дополнительные мотиваторы. Можно задать дополнительный вопрос - что будет в результате достаточного количества денег? (таким образом выявить более глубокую потребность) |
| Соответствие оплаты, вознаграждения, оценки результатам труда, справедливость, оплата в соответствии с вкладом | Значение имеет не столько само вознаграждение, а ее восприятие человеком как справедливой или несправедливой по отношению к затратам и результату труда | Важна прозрачность и предельная ясность процедуры оценивания.  Необходимо понимание человеком причино-следственной связи. Чаще используйте аргументы, слово “потому что” |
| Оценка, похвала, вознаграждение | Внешняя референция | Необходимо создавать ситуацию успеха, поддерживать человека. Следует проявлять осторожность давая негативную оценку деятельности, ни в коем случае не при других |
| Карьера, перспектива | Как правило амбициозны, высокий уровень достижений. | Отмечать перспективы в карьере, возможности высоких достижений, ставить высокие задачи (предлагать задачи повышенной трудности) |
| Статус, уважение, самоуважение |  | Возможно мотивирование повышением статуса без увеличения зоны ответственности |
| Профессионализм, мастерство, развитие |  | Крайне значимо экспертное влияние руководителя, результат труда |
| Идея | Эффективен если осознает цели более высокого порядка, миссию | Важно при постановке цели разъяснять необходимость достижения целей, ее значимость. |
| Четкая цель | Необходимы четкие формулировки, либо имеется негативный опыт в данной сфере | Необходимо четкое понимание зоны своей ответственности. Высокая самостоятельность при структурировании деятельности может вызвать стресс |
| Результат | Высокая мотивация достижений | Можно ставить несколько завышенную планку целей |
| Интерес | Необходимо уточнить, что под этим понимается | Такому человеку необходимо постоянно указывать на что-то новое и интересное в работе, на новые возможности. Малопригоден для рутинной работы. Опасность в том, что при потере интереса человек утрачивает мотивацию. Необходимо формировать дополнительные мотиваторы. |

1. Прием «Функциональная роль».  В ситуации развития агрессии человек прибегает к какому-либо объективному обстоятельству, которое логически определяет его действия. Например: «Да, согласен, но так предусмотрено учебным планом». «Да, согласен, но для меня принципиально следовать правилам»
2. Прием «Вам важно». Здесь требуется определенное умение заметить и зафиксировать ту потребность, из-за которой агрессор пытается завязать конфликт. При этом важно получить его подтверждение того, что Вы правильно поняли его потребность. Пример: «- почему Вы приходите на занятия в таком распущенном виде? – Вам важно, чтобы люди, которые Вас обучают, имели соответствующий деловой имидж?»
3. Прием «Приятно, когда». Состоит в том, что в ответ на агрессию мы высказываем комплимент, направленный в тему агрессии, но изменяющий стиль общения. Например: «А почему у Вас волосатые ноги? – Приятно общаться с внимательным собеседником»
4. Прием «Просьба совета». Заключается в просьбе дать совет, как исправить критикуемую область, Важно указать при этом, что совет Вы готовы выслушать позже (когда наблюдателей не будет рядом). Например: «- Ты отвратительный староста!  -  Я буду рада услышать твои рекомендации как быть хорошим старостой, после собрания».