Виды и формы организации преподавания психологических дисциплин

# Введение

психолог коллектив коммуникация сотрудник

Целью моей практики было ознакомление с образовательной работой психологической службы на предприятии, изучение влияния психологического просвещения на карьерный рост, закрепление теоретических знаний полученных в ходе теоретического обучения в высшем учебном заведении.

Во время практики были выполнены следующие задачи:

. Ознакомление с планами просветительской работы психолога с коллективом сотрудников филиала организации.

. Знакомство с методическим обеспечение работы практического психолога в организации.

. Изучение приемов и методов работы по психологическому просвещению сотрудников организации.

. Ознакомление с работой психолога по психодиагностике и психокоррекции затруднений в коммуникации сотрудников.

. Участие в организации и проведении тренинговой работы с коллективом.

. Освоение практических профессиональных умений и навыков психологической работы с персоналом организации.

. Изучение влияния психологического просвещения на карьерный рост сотрудников организации.

. Наблюдение за коммуникативными способностями сотрудников.

. Составление отчета по педагогической практике.

## 1. Ознакомление с работой психолога по психологическому просвещению

Приступая к педагогической практике я ознакомился с направлениями работы психолога в организации, которые относятся к изучению и развитию личностных и профессиональных качеств сотрудников.

Большое внимание уделяется организации обучения в различных формах. Проводятся теоретические занятия, тренинги, дискуссии.

Изучение различных аспектов социальной психологии помогает сотрудникам более эффективно строить свою работу с клиентами, поддерживать гармоничные отношения в коллективе.

Одной из наиболее актуальных проблем в психологической подготовке сотрудников является изучение психологических аспектов ведения переговоров.

В предпринимательской сфере деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры, а методика ведения переговоров включается в программы подготовки специалистов различных профилей.

Для того, чтобы успешно вести переговоры, необходимо обладать, соответствующей информацией.

Деловые переговоры - это жанр устного делового общения, т.е. речевой контакт между людьми, которые связаны общими интересами и имеют полномочия для установления деловых отношений и выработки конкретных подходов к решению проблем.

Также были рассмотрены виды переговоров (Приложение А).

В деловом общении сотрудников присутствуют контакты с иностранными партнерами.

Поскольку для деловых контактов с иностранными партнерами немаловажны личные контакты, эффективное сотрудничество возможно только при наличии знания основных правил, этических норм и традиций деловых отношений, основанных на дипломатическом протоколе, а также на национально-культурных и этнических различиях переговорного процесса.

На практике я принимал участие в подготовке и проведении теоретического занятия на тему "Особенности ведения деловых переговоров с итальянцами и испанцами".

Особенности ведения переговоров с итальянцами

Итальянцы - народ, в характере которого доминирует экспрессивность, есть склонность полностью поддаваться своим эмоциям и открыто высказывать их. Сдерживание эмоций они считают чем-то неестественным и отождествляют это с лицемерием.

Итальянец сочетает в себе французскую живость, веселье с испанской серьезностью и жесткостью. Его природный характер - это вкус, связанный с эффектом. Мимика итальянца отражает сильную игру чувств, благодаря чему его лица чрезвычайно выразительным. Итальянцы откровенные и красноречивы. Речи итальянских адвокатов перед судом такие страстные, напоминающие декламацию на сцене.

Итальянцы экспансивные, горячи, порывисты и одновременно общительны. Очень ценят, если партнер проявляет интерес культурными и художественными достижениями итальянского народа. Проявление знаний в этой области всегда производит благоприятное впечатление.

Что касается итальянских бизнесменов, то они придают особое значение тому, чтобы переговоры велись между людьми, которые имеют образцовое и стабильное положение в деловом мире и обществе. Для налаживания деловых отношений достаточно обмена официальными письмами с предложениями. Нередки случаи, когда для установления деловых контактов прибегают к услугам посредников, институт которых постоянно расширяется. Важное значение для представителей деловых кругов имеют неформальные отношения с партнерами, в том числе во внеслужебное время.

Итальянцы любят решать деловые вопросы не за столом переговоров, а в неофициальной обстановке, например, в небольшом ресторане, но легкость в общении и традиционная открытость итальянцев не должны вас слишком расслаблять, поскольку в бизнес вопросах вы встретите довольно официальный подход.

Для деловых встреч следует надевать классический костюм. Характерно, что в Италии вы почти не встретите на руководящих должностях женщин. Традиции общества удерживают женщину дома больше, чем в любой другой европейской стране. Поэтому если вы здесь в деловой поездки, и если вы - женщина, считайте, что одеваетесь для мужчин. Не забудьте, что итальянцы обращают внимание на стильный фасон. Наденьте свои лучшие туфли, возьмите модную сумочку. Спрячьте подальше дешевую бижутерию и купите (или одолжите) для поездки золотые украшения. Итальянцы легко отличают настоящую вещь от подделки. Вечерний наряд требует особой тщательности, если вы ужинаете в ресторане со своими коллегами. Женщинам желательно одевать яркие платья из шелка или атласа и обязательно бриллиантовые серьги или брошь.

И наконец, хотя итальянские бизнесмены легки на подъем, после подписания совместных деловых документов продолжения контактов с ними усложняется. Кроме того, итальянцы - народ не слишком организованный и пунктуальный. Поэтому, если вас не встретили в аэропорту - не отчаивайтесь: это не означает неуважение, это просто проявление неорганизованности. В таком случае просто позвоните вашим партнерам.

Особенности ведения деловых переговоров с испанцами

По характеру испанцы серьезны, открыты, галантны люди, с хорошим чувством юмора и способностью работать в команде. Темперамент имеют беспокойный, одержимый, вспыльчивый, с частой сменой настроения. Они влюблены в жизнь, часто увлекаются, находчивые и меткие в высказываниях. Жители северных стран могут воспринять разговор двух испанцев как ссору, хотя на самом деле так они общаются. Испанцы шумные, но открытые и доброжелательные.

При установлении деловых контактов с испанскими бизнесменами необходимо учитывать некоторые особенности этой страны и ее людей. Так, не принято назначать встречу во время сиесты (дневного отдыха). Следует иметь в виду, что в Испании завтракают в 14-часов, а обедают - в 22-й. За столом не принято обсуждать такие темы, как личная жизнь, коррида, политика. О своем прибытии в страну нужно обязательно сообщить заранее. Склонность испанцев опаздывать на встречу является предметом вечных шуток. Церемония знакомства не отличается от традиционной рукопожатие и обмена визитными карточками. Как правило, переговоры проходят с участием нескольких партнеров и начинаются с разговоров о погоде, спорте, памятники и т.п.. Стиль ведения переговоров менее динамичен, чем, например, с американцами или итальянцами. Испанцы уделяют большое внимание тому, чтобы переговоры велись с равными по статусу лицами. Поскольку они любят много говорить, то почти не соблюдаются регламента встречи. Для деловых встреч следует надевать классический костюм, белую рубашку и начищенная до блеска обувь. В этой стране не принято приглашать деловых партнеров домой.

В целом испанцы лишены многих комплексов, свойственных, например, нам, украинским. Они легко заводят знакомства и без колебаний идут на контакт с незнакомцами. Обращаются друг к другу только на "ты", даже студенты в своих преподавателей.

В рамках педагогической практики я также принимал участие в подготовке и проведении социально-психологического тренинга ведения деловых переговоров (Приложение Б).

На тренинге переговоров, участники приобретают новые знания и навыки, которые помогают им быстрее ориентироваться в постоянно меняющихся обстоятельствах, находить выход из неожиданных ситуаций и твердо вести свою линию в переговорном процессе.

Каждый модуль тренинга состоит из теоретической составляющей и ролевой игры.

Во время тренинга, участники активно обмениваются опытом и участвуют в дискуссиях. Для развития переговорных навыков используются как парные, так и групповые упражнения.

## . Проведение занятий по управлению конфликтами

С руководителями среднего звена психолог проводит занятия по обучению управлению конфликтами.

Содержание занятия

Предупреждение конфликта требует умения управлять процессом разрешения конфликтной ситуации до того момента, как она перерастет в открытое противоборство.

Управление конфликтом - это способность руководителя увидеть конфликтную ситуацию, осмыслить ее и осуществить предупредительные действия по ее решению.

Управление конфликтом как сфера деятельности руководителя имеет следующие стадии:

Восприятие конфликта и первичная оценка ситуации;

Исследование конфликта и определения его причин;

Поиск путей разрешения конфликта;

Осуществление организационных мероприятий, направленных на преодоление конфликта.

Конфликт в организации практически всегда заметен, поскольку имеет определенные внешние проявления: высокий уровень напряженности в коллективе, снижение работоспособности ухудшение производственных и финансовых показателей, изменение к худшему взаимоотношений с поставщиками и покупателями и т.п..

Следует учитывать, что объективный уровень конфликта и его восприятие должны быть адекватными состояния дел, иначе могут возникать:

Псевдоконфликты (реально не существующие конфликты);

Переоценка или недооценка значимости конфликта;

Невосприятие, игнорирование существующего конфликта.

Исследование конфликта и поиск его причин - это следующая важная стадия управления конфликтом в организации. Любым практическим действиям предшествует анализ конфликтной ситуации, который предполагает:

а) выявление сущности противоречий, определение не только повода, но и причин, которые нередко маскируются участниками конфликта;

б) решения узлов конфликтной ситуации и проведение свое ного работы относительно возможных путей ее устранения;

в) выяснение интересов и целей участников конфликта, их позиций (цели могут быть не противоречивыми, но истолковываться по-разному);

г) определить, конфликт связан с чертами личного характера или с решением коллективных задач или выполнением обязанностей;

д) осуществить оценку возможных результатов и последствий противодействия и поиск альтернативных вариантов достижения цели;

е) найти места пересечения общих целей и интересов конфликтующих сторон.

Поиск путей решения конфликта. На этом этапе необходимо:

а) полностью прекратить конфронтацию и достичь взаимного примирения сторон;

б) найти компромисс - частичное удовлетворение притязаний обеих сторон и взаимных уступок, что приведет к взаимного выигрыша;

в) определить пути решения конфликта на деловой, принципиальной основе через удовлетворение объективных требований и претензий сторон или путем раскрытия необъективности предъявляемых претензий;

г) наказать виновников (инициаторов) конфликта;

д) организационно прекратить конфликт (административное сдерживание продолжения конфликта, расформирование одного из подразделений, увольнение инициаторов конфликта с должности и т.п., но при разрешении конфликта важно не допускать возникновения экстремальных ситуаций).

Современная конфликтология выделяет два основных типа разрешения конфликта в организациях:

. Авторитарный тип, когда решение конфликта осуществляется путем применения властных полномочий. Он используется тогда, когда:

Руководитель видит и слышит только себя и считает, что сотрудники обязаны подчиняться ему, а сомнения в правильности его решений недопустимы;

Руководитель считает, что должен достичь победы в конфликте любой ценой;

Конфликт рассматривается им как проявление слабости характера людей;

Решение конфликтной ситуации может быть только на пользу руководимой им организации, в других случаях должны "лететь головы".

При этом типе разрешения конфликта используются следующие методы:

а) убеждения и внушения, что практически неотъемлемые, а руководитель пытается использовать свои права, должностное положение, авторитет и через диктат влиять на конфликтующие стороны силой логики, фактов, личного примера;

б) силовой согласования непримиримых интересов, направленных на сближение конфликтующих сторон, что позволяет добиться снятия напряженности во взаимоотношениях;

в) перетягивание на свою сторону определенных структур - авторитетных сотрудников, профсоюзов и.

Основное преимущество авторитарного типа разрешения конфликта заключается в том, что при его использовании экономится время, а его главный недостаток сводится к тому, что конфликт при этом не решается полностью, причины его не устраняются и возможно его возвращения.

. Партнерский тип разрешения конфликта, при котором применяются конструктивные способы. Он используется тогда, когда:

Имеет место конструктивное взаимодействие руководителя с конфликтующими сторонами, он к себе доверие, придерживается этики и корректности в общении;

Воспринимаются аргументы обеих сторон;

Существует готовность к компромиссу, осуществляется взаимный поиск решений и выработки взаимоприемлемых альтернатив;

Наблюдается стремление совместить личные интересы с интересами организации;

Сотрудничество руководителя со сторонами конфликта воспринимается как нормальный фактор деятельности.

Партнерский тип конфликта имеет свои преимущества. Он ближе к реальному решению проблем, позволяет найти объединяющие факторы, т.е. удовлетворить (возможно, не всегда полностью) интересы сторон.

Итак, отметим, что в каждой организации очень важно стремиться к быстрому и полному разрешению конфликтов, иначе они могут стать перманентными (постоянными). Важное значение при этом имеет создание благоприятной атмосферы сотрудничества, доброжелательных межличностных отношений членов коллектива в процессе трудовой деятельности, умение отличать причины от поводов, выбирать наиболее результативные способы разрешения конфликтов. Это одно из первейших задач руководителя организации. Ведь эффективно управлять - это умение создавать такую атмосферу, в которой с минимальными потерями реализовывались бы поставленные перед организацией задачи.

# Заключение

В период прохождения практики я ознакомился со спецификой работы практического психолога в частной организации по проведению психологического просвещения сотрудников.

Поскольку целью моей педагогической практики являлось углубление знаний по специфике просветительской работы практического психолога в организации и изучение влияния просвещения на карьерный рост, я изучил личные дела сотрудников организации и провел анализ их продвижения по карьерной лестнице, наблюдал за их работой и общением с клиентами и сотрудниками.

Поскольку прохождение практики также предполагало освоение мною не только теоретических, но и практических навыков работы психолога в частной фирме, я активно участвовал в подготовке и проведении теоретических занятий и социально-психологического тренинга.

Мне было очень полезно ознакомиться со всеми направлениями деятельности практического психолога в частной организации. Я надеюсь также связать свою дальнейшую практическую работу с кадровой психологией и психологией коллектива.

В качестве предложений по совершенствованию просветительской работы психолога в организации можно посоветовать более широко использовать мультимедийные устройства, расширить перечень тем и формы проведения занятий. Например, проводить деловые игры.