

Министерство образования и науки Республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Республики Марий Эл
«Йошкар-Олинский техникум сервисных технологий»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для студентов по выполнению практических работ по дисциплине
ОГСЭ. 05 Психология общения

43.02.12 Технология эстетических услуг

2019г.

РАССМОТРЕННО
на заседании ПЦК дисциплин швейного
профиля и парикмахерского искусства
Председатель ПЦК _____/ Н.В. Винокурова/
Протокол №___ от «__»_____2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о.зам. директора по УР
_____/Е.А.Николаева /
«___»_____20___г.

Составитель: Петрова В.Н., преподаватель высшей квалификационной
категории ГБПОУ Республики Марий Эл
«ЙОТСТ»

Рецензенты:

- 1) Николаева Е.А., преподаватель высшей квалификационной категории
ГБПОУ Республики Марий Эл «ЙОТСТ»

**Методические указания для студентов по выполнению
практических работ.**

Изложен ход практических работ, приведены задания для выполнения
практических работ, контрольные вопросы, справочный материал, план
отчета. Методические указания предназначены в первую очередь для
студентов, а также преподавателей учреждений среднего профессионального
образования

Введение

Актуальность изучения дисциплины «Психология общения» для будущих специалистов технологии эстетических услуг обусловлена тем, что полученные в процессе данного курса знания необходимы для успешного построения деловых и межличностных отношений.

Важным для специалиста со средним профессиональным образованием является проблема самопознания адекватного оценивания своих личностных особенностей, возможности их эффективного применения в практике профессиональной деятельности.

Методические указания ориентирует студентов на самостоятельное изучение дисциплины, выполнение практических занятий. Оно содержит методические рекомендации к выполнению практических занятий, диагностический инструментарий, необходимые комментарии, глоссарий и перечень рекомендуемой литературы.

Методические указания к практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Психология общения».

Составлено в соответствии с учебной программой и является основной образовательной программой в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Практические занятия

Практическое занятие №1 Самодиагностика по теме «Общение».

Цель: Научиться определять уровень общительности и коммуникативные особенности личности.

Диагностический инструментарий: «Ваш уровень общительности», «Уровень эмпатических способностей».

Порядок выполнения

- 1 Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».
- 2 Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».
- 3 Заполнить таблицу 1, 2 Интерпретировать результаты диагностики.
- 4 Выписать определения: эмпатия, коммуникативная компетентность

Содержание отчета

- 1 Таблица 1, таблица 2
- 2 Определения: эмпатия, коммуникативная компетентность.
- 3 Вывод

Контрольные вопросы

- 1 Каково содержание понятия «эмпатия»?
- 2 Перечислите и охарактеризуйте каналы эмпатии.
- 3 Каково содержание понятия «коммуникативная компетентность»?

Таблица 1 Ваш уровень общительности

Уровень	Балл	Характеристика
Общительность		

Таблица 2 Уровень эмпатических способностей

Канал эмпатии	Балл	Характеристика
Рациональный		
Эмоциональный		
Интуитивный		
Установки		
Проникающая способность		
Идентификация		
Уровень эмпатических способностей		

_____ баллов _____ уровень

Ваш уровень общительности

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

- 1 Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
- 2 Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании,
- 3 Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
- 4 Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой
- 5 Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
- 6 Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
- 7 Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
- 8 Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
- 9 В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
- 10 Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
- 11 Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
- 12 Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
- 13 У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
- 14 Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в
- 15 Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
- 16 Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Ваш уровень общительности

30 - 32 очка – вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте сами себя.

25 – 29 очков – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете, недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

19 – 24 очка – вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14 – 18 очков – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие взывает у вас раздражение.

9 – 13 – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4 – 8 очков – вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1 У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2 Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3 Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4 Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногоруппников).

5 Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6 Обычно я с впервой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7 Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.

8 Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9 Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.

10.Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.

11.Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.

12.Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.

13.Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, чем тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

- 1 Рациональный канал эмпатии: +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31
- 2 Эмоциональный канал эмпатии: - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32
- 3 Интуитивный канал эмпатии: - 3, +9, +15, +21, +27, - 33
- 4 Установки, способствующие эмпатии: +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34
- 5 Проникающая способность к эмпатии: +5, - 1, - 17, - 23, - 29, - 35
- 6 Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, - 24, +30, - 36

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Установки, способствующие. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Проникающая способность к эмпатии коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии

29 – 22 – средний уровень эмпатии

21 – 15 – уровень ниже среднего

Менее 14 – очень низкий

Практическое занятие №2 «Приемы прогнозирования межличностного восприятия».

Практическое занятие №4 «Приемы прогнозирования межличностного взаимодействия»

Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию:

1. Определите роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
2. Охарактеризуйте эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
3. Что такое каузальная атрибуция? Какие виды и ошибки каузальной атрибуции вы знаете?
4. Что такое стереотипы? Какова их роль в понимании в процессе общения?

Задания для практического занятия.

1. Повторить материалы лекции. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Дополнение словаря понятиями: восприятие, стереотипы, эффект ореола, эффект стереотипизации, каузальная атрибуция.

Практическое занятие №3 Анализ приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

Задания для практического занятия

1. Ответьте на вопросы теста «Умеете ли вы излагать свои мысли».
2. Повторите материалы лекций.
3. Ответьте на вопросы:
 - Какова роль речевого этикета в вашей профессии?
 - Почему по речи составляют впечатление об общей культуре человека?
4. Подготовьте сообщение на свободную тему на 3 минуты с соблюдением правил культуры речи. Выступите перед аудиторией.

5. Выполните задания:

Задание 1. Расставьте ударение в словах: Апартаменты, баловать, валовой, газированный, кухонный, соблезнование, тошнота, центнер, эксперт, языковой барьер, планер, наговор, плесневеть, маркетинг, новорожденный, овен, неумолчный.

Задание 2. 2.1. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

2.2. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступать назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

2.3. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование;

абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

2.4. Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит

Указанное задание предназначено в первую очередь для того, чтобы научить студентов понимать смысл закона и применять нормы права к конкретным жизненным ситуациям.

Решение ситуативных задач должно быть полным и развернутым. В решении должен быть виден ход рассуждений студента:

1) Анализ ситуации. На данном этапе необходимо, прежде всего, уяснить содержание задачи и все обстоятельства дела;

2) Оценка ситуации с точки зрения действующего законодательства. Для этого студент должен определить юридическое значение фактических обстоятельств, упомянутых в задаче, и квалифицировать указанное в условии задачи правоотношение.

3) Четко сделанные выводы, в том числе об обоснованности требований. Юридическая квалификация фактов и отношений должна основываться на нормах права. Рассуждения и выводы должны обосноваться ссылками на конкретные правовые нормы. Однако решение не должно состоять лишь из дословного изложения или пересказа текста статей нормативных актов.

Практическое занятие №5 Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа

Приведем несколько примеров отрицательных невербальных реакций клиента, встречающихся в салонах красоты, и правильные способы реагирования на них персонала.

Ситуация 1. Косметолог предлагает клиенту попробовать новую эффективную процедуру по уходу за лицом. Клиент слушает, но при этом нервно теребит ручку сумочки или перекладывает из руки в руку мобильный телефон. Стопы ног развернуты по направлению к выходу. Такое поведение означает явное нежелание продолжать разговор. Возможно, клиента что-то беспокоит и он по тем или иным причинам не готов воспринимать информацию.

Правильная реакция. Постарайтесь передать инициативу в разговоре клиенту. Искреннее внимание и доброжелательность с вашей стороны настроят собеседника на нужный лад. Дайте клиенту возможность задать интересующие его вопросы, рассказать о том, каких результатов он хочет добиться с помощью косметологических процедур, что его волнует. Отвечая на вопросы клиента, можно ненавязчиво рассказать о новой процедуре и ее действии, применив метод визуализации и показав наглядные пособия в виде фотоматериалов и рекламных буклетов.

Ситуация 2. Администратор салона предлагает клиенту профессиональную косметику. Он увлеченно перечисляет позиции имеющегося ассортимента и преимущества профессиональных средств. Клиент при этом сидит за столиком в кресле, подперев рукой голову, взгляд опущен вниз, веки прикрыты. Или, наоборот, клиент внимательно слушает, но руки его скрещены на груди или одна рука держит запястье другой, а ноги скрещены. И в том и в другом случае продать клиенту что-либо будет сложно. В первой ситуации клиенту явно неинтересно то, о чем говорит администратор. Во второй ситуации клиент занял оборонительную позицию и критически настроен. Главной ошибкой сотрудника салона в этом случае станет стремление «вылить» на собеседника всю имеющуюся информацию о предлагаемой косметике и услугах.

Правильная реакция. Не стоит рассказывать клиенту обо всем, что может предложить ваш салон. Лучше попытаться выявить его потребности, вступив с ним в диалог. Только понимая, что именно интересно и нужно клиенту, можно сформировать для него адекватное предложение и успешно продать те или иные косметические средства, парикмахерские, косметологические и иные услуги. Чтобы вывести клиента из оборонительной позы (скрещенные руки), можно предложить ему чашку чая или дать в руки рекламные материалы по теме разговора. Это очень действенный метод. Размыкая невербальные замки, мы помогаем собеседнику расслабиться, и он начинает воспринимать информацию с большим доверием.

Ситуация 3. После стрижки клиент смотрит на себя в зеркало. Он поджал губы, слегка нахмурил брови. При этом он может ритмично приподнимать и опускать стопы ног, тереть мочку уха. По выражению лица и жестам можно сразу определить, что клиент чем-то недоволен, он испытывает дискомфорт и неуверенность. Очень часто мастер, наблюдая такую реакцию клиента, начинает также непроизвольно напрягаться, делать недовольное лицо. Подобное невербальное поведение лишь усугубит ситуацию и наверняка приведет к вербальному конфликту. Скорее всего, клиент начнет высказывать претензии к работе мастера в резкой форме.

Правильная реакция. Нельзя копировать негативные реакции клиента! Как бы ни хотелось сотрудникам салона защититься от недовольства посетителей, они не должны принимать защитные позы. Необходимо сохранять доброжелательное лицо и открытую позу (руки и ноги не скрещены, кисти рук раскрыты ладонями по направлению к клиенту). После вашей демонстрации невербальных признаков открытости и дружелюбия клиент, как правило, проявляет недовольство в более мягкой форме, он может высказать свои сомнения, не предъявляя категоричных претензий.

Если это произошло, не стоит игнорировать мнение клиента или сразу начинать с ним спорить, переубеждать его. Примите точку зрения клиента! Этим вы покажете, что слышите и понимаете его. Для того чтобы продемонстрировать это, достаточно повторить претензию клиента, слегка перефразировав ее, а в конце добавить положительные аргументы в пользу

сложившейся ситуации. Например, можно высказаться следующим образом: «Вы говорите, что с новой стрижкой ваше лицо кажется слишком крупным (принятие точки зрения клиента). Понимаю, коротко остриженные волосы сделали ваше лицо более открытым (выражение солидарности с клиентом). Возможно, вы еще не привыкли к новому образу. Однако короткая стрижка такой формы явно делает вас моложе» (положительный аргумент).

В качестве положительных аргументов можно также использовать следующую информацию:

- рекомендации экспертов;
- ссылки на последние модные тенденции;
- опыт других клиентов.

Ситуация 4. Клиент воспользовался нужными ему услугами и собирается уходить. Администратор интересуется его дальнейшими планами относительно посещения салона, предлагает заранее записаться на те или иные процедуры, рассказывает о последних новинках. В ответ клиент высказывает свое мнение о предлагаемых услугах и при этом то и дело касается рукой лица, прикрывает рот, дотрагивается до уголков губ. Вряд ли клиент говорит то, что думает. Он по каким-либо причинам скрывает свои истинные планы. Возможно, ему не подходит стоимость предлагаемых услуг, но он стесняется сказать об этом прямо.

Правильная реакция. Рассказывая клиенту о тех или иных услугах, необходимо предложить ему несколько комплексов процедур различной ценовой категории. У клиента всегда должен быть выбор!

Выводы

Внимание к невербальным реакциям клиента и правильное реагирование на них позволят сотрудникам салона красоты избежать значительной части конфликтных ситуаций, сделать свои контакты с посетителями более эффективными, увеличить количество клиентов, довольных работой салона, и просто постоянных клиентов. Помните: на всех этапах взаимодействия с клиентами важно сохранять доброжелательность и внимание к их потребностям. Только в этом случае посетители салона с удовольствием воспользуются предлагаемыми услугами и захотят прийти к вам снова.

Практическое занятие №6 Анализ способов преодоления коммуникативных барьеров

Обсуждение в группе на указанную тему. Анализ видов коммуникативных барьеров и конкретных приемов по преодолению их между клиентом и специалистом, оказывающим эстетические услуги.

Для эффективного построения деловых коммуникаций Г. В. Бороздина рекомендует следующие приемы психологического воздействия'.

Прием «имя собственное» — неоднократное произнесение имени (имени и отчества) собеседника в период беседы. Бороздина обосновывает необходимость применения данного приема следующими аргументами:

- имя сопровождает человека на протяжении всей его жизни;
- человек не отделяет свое имя от своей личности, поэтому воспринимает обращение по имени как проявление уважения;
- проявление уважения вызывает у человека чувство удовлетворения, которое всегда сопровождается положительными эмоциями;
- испытываемые адресатом положительные эмоции, в свою очередь, благоприятно влияют на особенности его восприятия и сообщаемую ему информацию.

Прием «зеркало отношения»: доброе и приятное выражение лица человека, его улыбка неосознанно притягивают людей. Психологический механизм этого притяжения основан на том, что люди, как правило, искренне улыбаются своим друзьям, поэтому улыбка воспринимается адресатом как сигнал положительного эмоционального отношения, вызывая чувство принятия и удовлетворенности.

Прием «личная жизнь». Каждый человек, помимо служебных интересов, имеет и личные интересы, увлечения, предпочтения, хобби. Если строить разговор с учетом выраженного личного интереса собеседника, то это спровоцирует проявление положительных эмоций и, соответственно, его вербальную активность.

Практическое занятие №7 Анализ правил поведения в конфликтных ситуациях

Анализ и обсуждение приемов, способствующих ликвидации конфликтной ситуации в салоне красоты.

7 причин конфликтов с клиентами в салоне красоты Низкий уровень квалификации администратора салона. В некоторых салонах встречается, что администратор не знает полной информации о продаваемых услугах. Таким образом он может ввести в заблуждение клиента о предоставляемых услугах в салоне красоты, что отрицательно сказывается на репутации последнего. Большое время ожидания мастера или вообще отмена сеанса. Это может случиться по разнообразным причинам: накладки с кабинетами, накладки в расписании мастера или предыдущий клиент слишком долго задержался, у мастера что-то случилось или он заболел, перебои с подачей воды, электроэнергии и пр. Запись делают для того, чтобы экономить свое личное время, поэтому не заставляйте клиентов ждать. Клиента необходимо встречать и, если нужно немного подождать, то обязательно предупредить

его об этом, заняв чем-то на время ожидания. До проведения процедуры называется одна цена, после ее проведения – другая. Часто клиенту по телефону или на ресепшене озвучивают меньшую цену, чтобы привлечь его в салон, а после проведения процедуры говорят ему реальную стоимость, которая оказывается выше озвученной ранее. Недостаточный уровень сервиса. Администратор или хозяин салона красоты должен позаботиться о предоставлении бесплатных дополнительных сервисов. Это сделает лояльнее клиентов. К примеру, можно попробовать предложить бесплатную маску для лица из пробников. Клиента эта маска ни к чему не обязывает, но может случиться так, что он захочет получать такую процедуру на регулярной основе, что привлечет в салон дополнительные средства. Большинство предприятий индустрии красоты в настоящее время стало практиковать предложение своим посетителям в зоне ожидания чая или кофе, а также различных журналов. Некоторые предоставляют экзотические услуги в виде бесплатной ванночки для ног, где рыбки объедают омертвевшую кожу. Клиент получил обслуживание ниже уровня, на который он рассчитывал. Это может возникнуть из-за прихода в салон нового мастера, при использовании расходных материалов низкого качества, а также при выходе из строя оборудования. Даже из-за мелких изъянов высока вероятность того, что Ваш клиент покинет салон навсегда. Управление конфликтом включает рассмотрение такого аспекта, что уход посетителя сопровождается скандалом прямо в салоне, где это слышат другие клиенты. Если вовремя конфликт не уладить, то это отрицательно скажется на репутации салона. Кабинеты грязные или не убраны. Каждому человеку нравится посещать чистые и красивые места, поэтому убирать кабинет и наводить порядок в нем нужно обязательно после каждого клиента. Полная уборка салона проводится в конце каждой смены. Низкий коммуникационный уровень администраторов и мастеров. Люди, имеющие сложности в общении, вызывают отталкивающую реакцию. Обратите внимание на наличие в вашем салоне чего-то подобного. Рекомендуется отсеивать таких людей ещё на этапе собеседования.

Способы управления конфликтами в салоне красоты Наиболее простым вариантом является самооборона. Данный способ не требует от человека осознанных решений. Он отличается интенсивным стремлением защитить собственное Я. Однако такой вариант не учитывает интересов других людей. Самооборона может быть 4 видов: Уклонение. Осторожные и трусливые люди зачастую уходят от конфликтов. Они ссылаются на то, что сейчас не время или не место для разбирательств, стараются делать так, чтобы не попадать в противоречивые ситуации. Такие люди стремятся не вступать в

обсуждение чреватых разногласиями вопросов. При возникновении конфликта они делают вид, что никаких проблем нет. Ослабление. Человек, которого обвиняют, старается сделать все, чтобы успокоить другую сторону, снять раздражение и гнев, пытается убедить оппонента в том, что причин для ссоры нет и что всё в порядке. Под благотворным воздействием добрых слов наступает мир. Вопрос только в том, надолго ли? Ведь этот человек не вник в суть выдвигаемых ему обвинений. Эмоции продолжают накапливаться, поскольку проблема осталась, а возможности для их проявления больше нет. Капитуляция. Это подчинение силе и авторитету другого человека. Человек так ведет себя, когда боится остаться в меньшинстве или в одиночестве, когда он испытывает страх перед поражением. Реже такое поведение обосновывается увлечением ролью жертвы. Доминирование (принуждение). Навязывание инициатором конфликта того решения, которое для него предпочтительно.

Главной движущей силой здесь является стремление к власти и самоутверждение за чужой счет. Чаще всего принуждение используется человеком, уверенным в своем влиянии и власти, нетерпеливым, вспыльчивым, не имеющим хорошего воспитания. Инициатору конфликта быстро удастся добиться своего. Компромисс. Разрешение конфликтной ситуации путем уступок. Стороны руководствуются принципом: худой мир лучше доброй ссоры. Компромисс, который нашли и приняли обе стороны, как правило, устойчив. Он эффективен в случаях понимания оппонентом, что он и соперник обладают одинаковыми возможностями. Следовательно, компромисс позволяет испытывать чувство удовлетворения обеим сторонам конфликта. Взаимодействие - это поиск оптимального варианта выхода из конфликта, а не достижение своей цели за чужой счет. Участники конфликта стремятся к установлению общей цели для всех, к поиску единой точки зрения и похожих интересов, а также получению обоюдных выгод на прочной основе и на долгий период времени. Сотрудничество – наиболее эффективная стратегия поведения в конфликтной ситуации, направляющая оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы и рассмотрению другой стороны не как противника, а как союзника в поиске такого решения, которое было бы удовлетворительным в сложившейся ситуации для всех.

Практическое занятие №8 Анализ правил этики в практической деятельности специалиста

Анализ и совместное обсуждение свода этических правил специалиста, оказывающего эстетические услуги.

Общение с клиентами

Самые «проблемные» темы, которых следует избегать в беседах:

- Религия
- Политика
- Национальные особенности разных народов
- Сексуальные меньшинства
- Гражданские права различных категорий людей

Скорее всего, тут не требуется много пояснений, ведь и так ясно, что по незнанию можно задеть клиента за что-то очень личное. К вам приходит посторонний человек, о котором не известно почти ничего, и все свои мнения и жизненные позиции лучше держать при себе.

Щекотливые темы, на которые можно говорить, но с осторожностью:

- Одежда, стиль, мода
- Отношения с противоположным полом
- Секс
- Отношения в семье
- Деньги

На самом деле, последний список можно продолжить почти до бесконечности. Любая тема может стать причиной конфликта. Клиенты обычно не против пообщаться с мастером, развеяться, и высказаться по какому-нибудь поводу. Но обычно им больше хочется именно высказаться, а не выслушивать чужие речи. И уж точно клиенты не приходят в салоны, чтобы яростно спорить с мастером. Хотя, изредка встречаются и такие ;)

В целом же, мастера и персонал салона должны придерживаться простых правил общения: быть вежливыми, здороваться и прощаться со всеми клиентами, улыбаться, желать хорошего дня.

Смело можете рекомендовать клиенту косметику, крема и шампуни, если Вы действительно уверены, что они помогут. Советы должны быть правдивыми и искренними, не навязчивыми. Можете порекомендовать хороший анестетик, если ваши процедуры предполагают дискомфорт. К некоторым процедурам клиенты готовятся сами, заранее. Например, перед шугарингом можно еще дома нанести анестезию и обмотать обработанный участок пленкой. По пути к мастеру средство как раз подействует.

Существуют такие базовые правила этики, которые настолько очевидны, что их не стоит даже называть. Однако много клиентов меняют мастера именно по причине несоблюдения этих базовых правил.

1. Пунктуальность. Не заставляйте своих клиентов ждать. Планируйте время так, чтобы успевать обслуживать всех посетителей, оставьте 5-10 минут в запасе между сеансами.

2. Опрятный внешний вид и чистота. Соблюдение правил гигиены - это одна из обязанностей мастера индустрии красоты. Чистые волосы и приятный нейтральный запах должны стать золотым правилом. Следует носить халат, который должен быть чистым и опрятным, одежда также должна быть в подобающем виде. Желательно избегать слишком ярких кричащих цветов в одежде и макияже.

3. Аккуратность и нормы поведения. На рабочем месте должен быть идеальный порядок и никаких личных вещей. Еда и сигареты - только в перерыве, не на глазах у клиентов, приводить себя в порядок тоже нужно в уединении и не в ущерб рабочему времени.

Профессиональная этика требует от специалиста очень многого. Но в то же время, именно её соблюдение привлекает клиентов и помогает их удержать. Соблюдение этики является необходимым фактором в работе настоящего профессионала, причем не только мастеров красоты.

2. Критерии оценки устных и письменных ответов

Оценка	Условия, при которых выставляется оценка
отлично	Полно излагается изученный материал, даются правильные определения языковых понятий; понимание материала, обоснование суждения; применение знаний на практике; представление необходимых примеров не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; изложение материала последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
хорошо	Ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускается 1-2 ошибки, которые исправляется обучающимися, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
удовлетворительно	Излагается материал неполно и допускаются неточности в определении понятий или формулировке правил; недостаточно глубоко и доказательно представляются суждения и приводятся примеры; излагается материал непоследовательно и допускаются ошибки в языковом оформлении излагаемого.
неудовлетворительно	При ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует.

3. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Гуманитарные и социально-экономические дисциплины», оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-методической документации;
- раздаточный материал.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;

- мультимедийный проектор.

4. Информационное обеспечение реализации программы

4.1. Печатные издания

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 2016

4.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Конова-ленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA-D1F6CE06FF8D#page/1>

3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471#page/1>

4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#page/1>

5. 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, 2017. — 463 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A#page/1>

6. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B#page/1>

7. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-<http://znanium.com/go.php?id=410246>.

4.4. Дополнительные источники:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – СПб, 2007
2. Маклаков А.Г. Общая психология - СПб, 2005
3. Немов, Р. С. Психология. – М.: Владос, 2001.
4. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2007