бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области

«Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 22.06 2023 №514

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

МДК 04.02.Психология и этика профессиональной деятельности

для профессии

54.01.20 Графический дизайнер

Вологда,

2023

Методические рекомендации составлены в соответствии с ФГОС СПО профессии

54.01.20 Графический дизайнер и рабочей программой ПМ.04 «Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте» входит в профессиональный цикл

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Постникова Е.А. преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Глемба М.А. преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии отделения сферы услуг БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

ПЦК от 13.06.2023 №11

**Пояснительная записка**

Методические рекомендации по выполнению практических работ ПМ.04 «Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте» предназначены для студентов, обучающихсяпопрофессии 54.01.20 Графический дизайнер.

**Практические занятия** - одна из важнейших форм контроля самостоятельной работы обучающихся над учебным материалом, качеством его усвоения. Готовясь к практическим занятиям, обучающиеся должны изучить рекомендованную литературу: первоисточники, соответствующие разделы учебников, учебных пособий, конспекты лекций и т.д.

**Цель практических занятий –** формирование практических умений: выполнение определённых действий, операций, необходимых в последующей профессиональной или учебной деятельности. В связи с этим содержанием практических занятий является решение задач, выполнение вычислений, расчётов, работа с литературой, работа с лекциями, справочниками, инструкциями. Выполнению практических занятий может предшествовать проверка знаний обучающихся, их теоретической готовности к выполнению заданий.

**Формы** организации деятельности обучающихся на практических занятиях могут быть: индивидуальная и (или) групповая.

Выполнение практических работ направлено на формирование ***общих и профессиональных компетенций:***

|  |  |
| --- | --- |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 08 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности. |
| ОК 09 | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11 | Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

ПК 4.1. Анализировать современные тенденции в области графического дизайна для их адаптации и использования в своей профессиональной деятельности.

ПК 4.2. Проводить мастер-классы, семинары и консультации по современным технологиям в области графического дизайна.

ПК 4.3. Разрабатывать предложения по использованию новых технологий в целях повышения качества создания дизайн-продуктов и обслуживания заказчиков.

В процессе подготовки и выполнения практических занятий, обучающиеся овладевают следующими

**умениями:**

* принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации работы;
* применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений

**Знаниями:**

* системы управления трудовыми ресурсами в организации;
* методов и форм самообучения и саморазвития на основе самопрезентации;
* способов управления конфликтами и борьбы со стрессом.

**иметь практический опыт:**

* самоорганизации, обеспечении профессионального саморазвития и развития профессии

**Критерии оценки результатов практической работы студентов:**

* уровень освоения студентом учебного материала;
* умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
* сформированность общеучебных умений;
* обоснованность и четкость изложения ответа;
* четкое и правильное выполнение заданий.

Критерии оценки результатов практической работы обучающихся:

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии |
| «Отлично» | Оценку «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всесторонние, систематические и глубокие знания теоретического материала, в соответствии с требованиями профессиональной образовательной программы, выполнивший полностью практическую (лабораторную) работу. Допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправленные студентом. |
| «Хорошо» | Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание программного материала, умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, успешно выполнивший предусмотренные практические задания, допустивший неточности при выполнении практической работы. Допускаются отдельные несущественные ошибки, исправленные студентом после указания на них. |
| «Удовлетвори-тельно» | Оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший неполные знания программного материала, но умеющий пользоваться нормативной и справочной документацией, допустивший ошибки в выполнении практической работы. Допускаются отдельные существенные ошибки, исправленные с помощью преподавателя. |
| «Неудовлетво-рительно» | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях программного материала по профессиональной образовательной программе, допустившему существенные ошибки в выполнении практических заданий или не выполнивший их. |

**Перечень практических занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема | Кол-во часов |
| **МДК 04.02.Психология и этика профессиональной деятельности** | |  |
|  | **Практическая работа № 1.** Выполнение психологических тестов | **10** |
|  | **Практическая работа № 2.** Использование приемов саморегуляции поведения | **4** |
|  | **Практическая работа № 3.** Оценка результатов решения задач профессиональной деятельности | **6** |
|  | **Практическая работа № 4.** Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач | **6** |
|  | **Практическая работа № 5.** Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности команды. | **4** |
|  | **Практическая работа № 6.** Отработка публичной речи. | **8** |
|  | **Практическая работа № 7.**  Просмотр публичного выступления. | **6** |
|  | **Практическая работа № 8**. Анализ выступающих. | **10** |
|  | **Практическая работа № 9.** Проведение демонстрационно-ролевой игры «Переговоры по телефону» | **10** |
|  | **Практическая работа № 10**. Определение стратегий поведения в конфликтных ситуациях. | **8** |
|  | **Практическая работа № 11**. Анализ конфликтных ситуаций | **10** |
|  | **Практическая работа № 12**.Анализ конфликтных ситуаций | **8** |
|  | **Практическая работа № 13.**  Отработка способов борьбы со стрессом. | **8** |
| 14 | **Практическое занятие №14.** Упражнения по самопрезентации специалиста | 6 |
|  | **Итого** | **104** |

**МДК 04.02.Психология и этика профессиональной деятельности**

**Практическая работа № 1**

**Тема программы: 2.2 Основы психологии делового общения**

**Тема:** Выполнение психологических тестов

**Цель:** Изучить индивидуальные свойства личности.

**Норма времени:** 10 часов

**Учебно-методическое оснащение рабочего места:** психологические тесты

**Литература**

1. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник/Л.Д.Столяренко, С.И. Самыгин. – Изд.3-е – Ростов н/Д:Феникс, 2020. – 317, [1] с. – (Среднее профессиональное образование).
2. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2020.

**Ход работы**

**Контрольные вопросы**

1. Какую роль в жизни человека темперамент?
2. Назовите факторы, от которых зависит полноценность общения.
3. На какой вопрос отвечает темперамент?

**Задание № 1.** Определение ведущего типа темперамента*.*

**Цель:** сформировать умение определять тип темперамента по поведенческому рисунку человека.

**Задание № 2.** Работая в группах по 4 человека. Составьте историю, в которой необходимо описать тип темперамента человека. Выберите человека, который будет зачитывать вашу историю. Потом все вместе выберем наиболее интересную.

**Цель:** развивать навыки общительности;

Работа будет оцениваться:

- умение использовать богатый словарный запас.

- умение договориться

- соответствие заявленной теме.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Темперамент**  **клиента** | **Поведение клиента** | **Фразы и вопросы клиента** | **Ответные действия продавца** |
| 1. Холерик  (смелый) | Уверенны в себе, самодовольны, требовательны к окружающим, нетерпеливы, иногда нагловаты. Громко разговаривают. Предпочитают смотреть на вещи в целом, не интересуются деталями. Хотят все новое, престижное. Не гоняются за скидками. | -Короче!  -Ближе к делу!  - Время – деньги, не отвлекайтесь!  -Поспешите! | Держитесь уверенно. Отвечайте смело, но не спорьте. Расскажите о конечном результате, о выгоде, о преимуществе перед другими. Предложите самый эксклюзивный товар. |
| 2. Сангвиник  (дружелюбный) | Открыты, общительны, эмоциональны, но не резки.  Не очень пунктуальны. Не решаются сказать окончательное «нет». Могут пообещать, но не выполнить. | -Здорово!  -Великолепно | Похвалите клиента, скажите, что рады ему (им нужно чувствовать себя значимыми). В случае сомнений спросите прямо, что его не устраивает. Установите временные рамки принятия решения. |
| 3.  Флегматик  (компетентный) | Скрывают свои чувства и зачастую игнорируют чувства других. Логически мыслят. В принятии решения опираются на расчеты, доказательства, факты. Задают много детальных вопросов. Предпочитают то, что проверено большинством. Не спешат за новинками. | -Докажите.  -Подтвердите.  -Покажите сертификаты.  -Какая гарантия?  -Покажите статистику. | Держите наготове сертификаты и прочие подтверждающие документы. Рассказывайте о товаре подробно и спокойно, не очень эмоционально. Делайте акцент на проверенной надежности и безопасности товара. Не торопите клиента. |
| 4.  Меланхолик  (искренний) | Чувствительны, внимательны, осторожны, милы в общении. В принятии решений руководствуются ощущениями. Избегают риска, не спешат. Нуждаются в мягком совете и одобрении. | -Как вы считаете?  -Каково ваше мнение?  -Что выбирают другие?  -Думаете, мне это подойдет? | Будьте мягкими, внимательными.  Не торопите клиента, не предлагайте ему рискнуть, а наоборот, убедите в безопасности сделки. Иногда стоит привести личные примеры.  Говорите: «Я Вас понимаю», «Понимаю Ваши чувства». |

**Задание №** 3. Определите тип темперамента.

Пример холерического темперамента:

*1. Ноздрев – герой "Мертвых душ" Н.В. Гоголя:*

— Так ты не хочешь оканчивать партии? — говорил Ноздрев. — Отвечай мне напрямик!  
— Партии нет возможности оканчивать, — говорил Чичиков и заглянул в окно. Он увидел свою бричку, которая стояла совсем готовая, а Селифан ожидал, казалось, мановения, чтобы подкатить под крыльцо, но из комнаты не было никакой возможности выбраться: в дверях стояли два дюжих крепостных дурака.  
— Так ты не хочешь доканчивать партии? — повторил Ноздрев с лицом, горевшим, как в огне.  
— Если б ты играл, как прилично честному человеку. Но теперь не могу.  
— А! так ты не можешь, подлец! когда увидел, что не твоя берет, так и не можешь! Бейте его! — кричал он исступленно, обратившись к Порфирию и Павлушке, а сам схватил в руку черешневый чубук. Чичиков стал бледен как полотно. Он хотел что-то сказать, но чувствовал, что губы его шевелились без звука.  
— Бейте его! — кричал Ноздрев, порываясь вперед с черешневым чубуком, весь в жару, в поту, как будто подступал под неприступную крепость. — Бейте его! — кричал он таким же голосом, как во время великого приступа кричит своему взводу: «Ребята, вперед!»

пример из книги Круга «Торопись не спеша». Четыре усталых странника добрались к полуночи до го­родских ворот. Ворота заперты и стража спит. Первый сел на землю. «Вот не везет, стоило в кои веки раз выбраться из дому, и такое невезение! Что же делать — до утра далеко, помяните меня, еще дождь пойдет»— приговаривал он сквозь слезы. «Чего тут ворчать, выши­бем ворота, и все дела!»,— горячился второй, дубася кулаком в ворота. «Друзья, сохраняйте спокойствие, что вы мечетесь, сядем и подождем, летняя ночь коротка»,— успокаивал попутчиков третий. «Зачем сидеть и смотреть? Рассмотрим ворота поближе. Глядите, под ними боль­шая щель. Ну-ка, посмотрим, вдруг в нее пролезем»,— взял в свои руки инициативу четвертый

**Форма отчетности**

1. Составленная история.

2. Определение типа темперамента.

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа в группе. Правильные ответы на контрольные вопросы. Представлен отчётный материал в полном объёме.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на контрольные вопросы.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении. Отчётный материал представлен не полностью.

**Практическая работа № 1**

**Тема программы: 2.2 Основы психологии делового общения**

**Тема:** Отработка упражнений на развитие невербальной коммуникации.

**Цель:** познакомить студентов с особенностями невербальной коммуникации; выявить различия в международной невербальной коммуникации; формировать умения по управлению и конструированию невербальных средств общения.

**Контрольные вопросы**

1. Чем отличается невербальная коммуникация от вербальной?
2. Зачем знать культурные различия в невербальной коммуникации?
3. Какую роль играет невербальная коммуникация в жизни человека?

**Литература**

1.Грецов А.Г. Психологические тренинги с подростками / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер, 2020. – 368 с.

2. Кипнис М. Тренинг коммуникации / М.Кипнис. – М.: Ось-89, 2020. – 128 с. (Действенный тренинг).

**Ход работы**

**Задание № 1.**

1. Заслушивание доклада на тему «Культурные различия в жестах».

**Задание № 2.**

1. «Приветствие» студенты должны поприветствовать друг друга или сразу всю аудиторию с помощью невербальных средств. Задание выполняется по очереди, желательно не повторяться.

**Задание № 3. Упражнение «Зеркало»**

Время: 7 мин.

Цель: обучение концентрированию внимания на партнере и на его невербальном языке;

показать, что телесная подстройка ведет к повышению взаимопонимания между партнерами.

Инструкция: группа разбивается на пары. В каждой паре один игрок — первый номер, второй игрок — второй номер. По хлопку ведущего вторые номера превратятся в зеркало. Они должны понять, что это превращение потребует от них определенного изменения поведения и выполнения определенных обязанностей. Первый номер — это человек перед зеркалом, выполняющий в свободной форме простые физические движения. Он не ставит перед собой цель заставить «зеркало» запутаться или сбиться. Темп упражнения спокойный. Участники пытаются максимально точно пристроиться друг к другу — т. е. ощутить не только физиологию жеста партнера, но и войти в суть действия, его ритм, понять его эмоциональную подоплеку. В таком режиме пары работают 5 мин. Затем по хлопку ведущего в паре меняются ролями. Теперь уже второй игрок будет играть роль человека перед зеркалом, а первый превратится в зеркало.

Обсуждение: Кем проще быть в этом упражнении? Удалось ли вам лучше почувствовать партнера, понять его эмоциональный настрой? Может ли, на ваш взгляд, подобное упражнение помочь установлению более эффективной коммуникации между людьми?

**Задание № 4. Упражнение «Угадай эмоцию»**

Время: 10 мин.

Цель: развитие навыков восприятия невербальной информации, свидетельствующей об эмоциональных состояниях, так и навыки экспрессивного поведения.

Инструкция: Водящий выходит за дверь, оставшиеся в кругу – одна половина участников изображает одну эмоцию, другая половина – другую. После этого водящий возвращается, и участники изображают условленную эмоцию, используя выражение лица и позу. Задача водящего – сначала отгадать, какие эмоции были задуманы, а потом уточняет, кто что изображает.

Обсуждение: К каким последствиям может привести ситуация, если человек думает, что изображает одну эмоцию, а окружающие видят совершенно другую? А если человек говорит одно, а его вид свидетельствует совсем о другом (например, утверждает: «Мне интересно», а на лице написана скука)? Умение конструктивно выражать эмоции – условие того, что они не принесут вреда.

**Задание № 5. Упражнение « Передай эмоцию»**

Время: 10 мин.

Цель: тренировка навыка узнавания эмоционального состояния другого человека.

Инструкция: участники сидят в общем кругу. Необходимо выбрать главного участника, который задумает какую-нибудь свою эмоцию. После чего все откроет глаза и больше не будет их закрывать до конца упражнения. Главный участник должен невербальными средствами изобразить ему задуманную эмоцию, и когда сосед что-нибудь поймёт, он дотрагивается до следующего участника, чтобы передать ту же эмоцию, но своими методами. Таким образом, передают эмоцию все участники тренинга. Игра продолжается в полном молчании и в быстром темпе.

Обсуждение: Участники, начиная с последнего рассказывают, какую эмоцию они получили и передали. Какие трудности возникли при выполнении упражнения? Кому было легко угадывать? Кому трудно? Что было легче передать эмоцию или угадать?

**Задание № 6.Упражнение-разминка «Походки»**

Время: 3 мин.

Цель: развитие наблюдательности и умения понимать эмоциональное состояние окружающих.

Инструкция: Участников просят выбрать эмоцию или психологическое состояние, которое необходимо продемонстрировать: пройти перед группой таким образом, чтобы по походке можно было догадаться, что именно она выражает. Пример вариантов походки:

-уверенная;

- застенчивая;

- агрессивная;

- радостная;

- обиженная.

Обсуждение: На что именно в походке нужно обращать внимание, чтобы понять, что она отображает? Какие качества тренируются с помощью такого упражнения? Каким образом, умение понимать эмоциональное состояние, поможет вам в профессиональной деятельности?

**Задание № 7.Упражнение «Запоминание позы»**

Время: 5 мин.

Цель: развитие наблюдательности по отношению к другим людям, тренировка памяти.

Инструкция: участники произвольно располагаются в пространстве и принимают любые позы, какие только захотят. Водящий внимательно смотрит на каждого из них и пытается запомнить эти позы, после чего выходит за дверь. Тем временем каждый участник меняет какую-то деталь в своём положении. Водящий возвращается и пытается по памяти восстановить позу каждого из участников в первозданном виде.

Обсуждение. Какие характеристики позы было легче запоминать? Какие изменения в первую очередь бросались в глаза?

**Задание № 8.Игра «Календарь**. **Времена года»** (взято за основу игра «шахматы» Вачков).

Время: 10 мин.

Цель: развитие невербальных средств общения.

Инструкция: Каждый из вас возьмёт одну из карточек, лежащих на столе, и прочтёт написанное на ней название времени года. Показывать карточку и говорить кому-либо о том, что у вас за время года, нельзя ни в коем случае.

Задача: необходимо всем распределиться по времени года. При этом необходимо соблюдать правила:

- произносить вслух ничего нельзя;

- общаться только невербально (жестами, мимикой).

Запрещается:

-писать на бумаге или в воздухе слова, обозначающие время года, проговаривать губами.

Обсуждение: какие трудности вы испытали при выполнении задания? Кому было легко выполнять задание? Почему? Поделитесь своими ощущениями сейчас.

**Задание № 9. Изучить особенности невербальной коммуникации.**

Таблица. Значение жестов и поз

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Жесты, позы | | Состояние собеседника |
| 1 | 2 | | 3 |
| 1 | Раскрытые руки ладонями вверх | | Искренность, открытость |
| 2 | Расстегнут пиджак (или снимается) | | Открытость, дружеское расположение |
| 3 | Руки спрятаны (за спину, в карманы) | | Чувство собственной вины или напряженное восприятие ситуации |
| 4 | Руки скрещены на груди | | Защита, оборона |
| 5 | Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет так, что побелели суставы) | | Защита, оборона |
| 6 | Кисти рук расслаблены | | Спокойствие |
| 7 | Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку | | Заинтересованность |
| 8 | Голова слегка наклонена набок | | Внимательное слушание |
| 9 | Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта | | Критическая оценка |
| 10 | | Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз) | Обдумывание решения |
| 11 | | Ладонь захватывает подбородок | Обдумывание решения |
| 12 | | Человек медленно снимает очки, тщательно протирает стекла | Желание выиграть время, подготовка к решительному сопротивлению |
| 13 | | Человек расхаживает по комнате | Обдумывание трудного решения |
| 14 | | Пощипывание переносицы | Напряженное сопротивление |
| 15 | | Человек прикрывает рот рукой во время своего высказывания | Обман |
| 16 | | Человек прикрывает рот рукой во время слушания | Сомнение, недоверие к говорящему |
| 17 | | Человек старается на вас не смотреть | Скрытность, утаивание своей позиции |
| 18 | | Взгляд в сторону от вас | Подозрение, сомнение |
| 19 | | Говорящий слегка касается носа или века (обычно указательным пальцем) | Обман |
| 20 | | Слушающие слегка касаются века, носа или уха | Недоверие к говорящему |
| 21 | | При рукопожатии человек держит свою руку сверху | Превосходство, уверенность |
| 22 | | При рукопожатии человек держит свою руку снизу | Подчинение |
| 23 | | Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на столе | Разговор окончен |
| 24 | | Ноги или все тело человека обращены к выходу | Желание уйти |
| 25 | | Рука человека находится в кармане, большой палец снаружи | Превосходство, уверенность |
| 26 | | Говорящий жестикулирует сжатым кулаком | Демонстрация власти, угроза |
| 27 | | Пиджак застегнут на все пуговицы | Официальность, подчеркивание дистанции |
| 28 | | Человек сидит верхом на стуле | Агрессивное состояние |
| 29 | | Зрачки расширены | Заинтересованность или возбуждение |
| 30 | | Зрачки сузились | Скрытность, утаивание позиции |

**Задание № 10.** На основании предложенного материала, выявить пути преодоления барьеров в общении и записать их в тетрадь.

**Как преодолеть барьеры в общении?** Прежде всего – вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Помогает также умение видеть за каждым неадекватным поступком человека проявление его психологических особенностей, а может быть, и проблем.

Наши типичные ошибки:

·        *неправильные ожидания в отношении партнера*(неправильные ожидания возникают в результате следующей ошибки: если мы знаем человека недостаточно, лишь какую-то его положительную или отрицательную черту, то нередко достраиваем его образ как положительный или отрицательный, а потом связываем свои ожидания с нами же созданным образом)*;*

·        *нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем*(лучше сразу четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.)*;*

·        *не улавливаем подтекст разговора*(часто мы не предполагаем, что партнер тоже может прямо не высказывать свои желания и истинное настроение)*;*

·        *если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло*(причина же может быть совсем в другом; людей обычно огорчают и раздражают несправедливые обвинения в плохом отношении, получается, что мы сами и провоцируем конфликт)*;*

·        *мы стараемся оправдать ожидания собеседника*(в общении с хорошим человеком это приводит к неестественности отношений, которая нередко обнаруживается в самый неподходящий момент; если же мы идем на поводу у манипулятора, последствия еще хуже.)*.*

Жизнь сталкивает нас с разными людьми. И очень редко дарит тех, в общении с которыми барьеры не возникают. Поэтому следует быть снисходительными к проявлениям некоммуникабельности и уметь делать общение бесконфликтным. Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

**Задание № 11.** Полным ответом письменно ответьте на ниже предложенные вопросы. Сделайте вывод.

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

1. Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
2. Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
3. Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
4. Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
5. Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью?
6. Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
7. Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

**Задание №12.** Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

**Эвфемизмы** – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п.

**Задание №13.** Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком. Затем поменяйтесь ролями. В конце перед аудиторией произнести вслух свои просьбы и ответы.

**Задание №14.** Работа над правильностью речи.

***Прокомментируйте ошибки в выражениях:***

*криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.*

**Задание №15.**Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов:

*яблоко раздора, гордиев узел, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.*

**Форма отчетности**

1.Пути преодоления барьеров в общении и записать их в тетрадь.

1. Вывод об определении навыков приятного в общении человека.

3. Не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подобранные к ним эвфемизмы.

.

**Задание №16**

**Тема**: Семинар на тему «Особенности вербального общения в деловой сфере»

**Цель:** сформировать представление о вербальной коммуникации.

**Вопросы для выступления:**

1. Слушание как основной фактор эффективной коммуникации.

2. Эффективное слушание.

3.Помехи слушанию: 1) физические; 2) психологические.

4.Реакция слушающего: слушание-сопереживание; слушание-совет; слушание-вопрос; слушание-критика.

5. Культура речи как основа эффективной межличностной и профессиональной коммуникации.

6. Речевой этикет как общекультурные нормы.

7. Правила успешной вербальной коммуникации.

8. Голос как инструмент вербального общения.

9. Правила установления контакта.

10. Вопросы в коммуникации.

11. Средства общения.

12. Обратная связь в межличностном общении.

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа студента. Правильные ответы на вопросы. Отчётный материал представлен в полном объёме.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы. Отчётный материал представлен в полном объёме.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении. Отчётный материал представлен не полностью

**Практическая работа № 2**

**Тема:** Использование приемов саморегуляции поведения

**Цель:** отработать приёмы манипуляции в профессиональном общении*.*

**Норма времени:** 4 часа

**Ход работы**

**Контрольные вопросы**

1. Чем слышать отличается от слушать?
2. Назовите виды слушания.
3. Чем рефлексивное слушание отличается от нерефлексивного?
4. Назовите приёмы слушания.

**Задание № 1.** Заслушивание докладов о видах манипуляции.

**Задание № 2.** Составить схему о видах манипуляции.

**Методический материал**

Манипуляции в общении — явление вполне распространённое и постоянно встречается в социуме при взаимодействии людей друг с другом. Это воздействие может происходить незаметно, его можно проследить во время работы, при общении друзей, соседей. Вполне знакомы и привычны манипуляции в семейной жизни, в отношениях между влюблёнными, и нередко, при общении даже малознакомых людей. При помощи манипуляций люди пытаются управлять другими, преследуя свои личные цели, стремятся контролировать и направлять действия и чувства кого-то, не зависимо от его желания и интересов. В процессе могут быть задействованы как два человека, так и группа людей. Манипуляцию можно назвать одним из самых распространенных видов общения. Она необходима для психологического воздействия на человека. Манипуляции в общении – это способ управления, возможность контроля над поведением и чувствами индивида. Сам процесс состоит из субъекта (манипулятора) и объекта (адресата его воздействия). Причем последний не информируется о проведении психологического вмешательства в его личность. Поэтому такое влияние на людей (или группу) часто имеет пренебрежительный или снисходительный подтекст. Психологические манипуляции в общении можно встретить на разных уровнях: в личной дискуссии, в семье, коллективе. Они могут быть использованы как в созидательных целях, так и для деморализации человека. В этом большую роль играет цель, которой стремится достичь манипулятор. Важны и те приемы, с помощью которых он собирается воздействовать. Специалисты в области манипулирования экстрасенсами (психотерапевты, гипнотизеры, криминальные гипнотизеры, мошенники, представители власти и т. Д.) Используют множество различных техник для управления людьми. Зная все о приемах психологической манипуляции, вы можете обезопасить себя от вторжений в свое психическое состояние и противостоять ему. Также следует изучить и знать некоторые приемы манипуляции, чтобы научиться разбираться в них и использовать в своих интересах. Без таких знаний в жизни многого не добиться.

**Как освоить приемы психологической манипуляции?**

Чтобы прием манипуляции был действенным, лучше выяснить адресата и узнать о нем как можно больше: его интересы, потребности и склонности; взгляды (политические, религиозные, моральные); привычки, манера поведения, образ мышления, черты характера, профессиональные навыки; психическое и эмоциональное состояние (как в целом, так и в текущий момент). Во время подготовки опытный манипулятор продумывает места и обстоятельства своего воздействия. Для него важно увеличить вероятность возникновения у человека, которым манипулируют, необходимых реакций, чувств и эмоций. Поэтому он создает условия для усиления внушения. Он выбирает уединенные, изолированные места (правда, иногда ситуация требует обратного) и только потом, не имея препятствий, выполняет подготовленный прием. Успех любой техники психологической манипуляции зависит от контакта между людьми. Умелый манипулятором развивает отношения (построение доверия), чтобы потом использовать его. Суть этой техники - найти общие интересы и взгляды, создать атмосферу откровенности и произвести приятное впечатление. Когда все предварительные шаги пройдены, вся необходимая информация собрана, определены слабые места, учтены обстоятельства, можно приступить к использованию техник психологической манипуляции. Однако для использования некоторых из них подготовка совсем не нужна.

**Техники психологической манипуляции**

1. Повторный ложный запрос.

В этом случае манипуляция осуществляется тем, что манипулятор делает вид, что хочет что-то лучше понять. Он спрашивает вас снова, но повторяет ваши слова только в начале и частично, изменяя смысл сказанного и добавляя дополнительный смысл вашим словам. Здесь нужно быть предельно внимательным и внимательно слушать, что вам говорят, а когда вы заметили подвох, уточняйте свои слова. Более того, вы должны указать их, даже если манипулятор пытается переключиться на другую тему, делая вид, что не замечает вашего желания уточнения.

2. Показное равнодушие.

Когда мужчина пытается доказать свою правоту и кого-то в чем-то убедить, другой человек показывает свое безразличие как к собеседнику, так и к тому, что он говорит. Манипулятор учитывает желание говорящего доказать свою значимость, используя факты, которые не должны были быть раскрыты. Таким образом он получает необходимую информацию. Способ защиты от этой техники - не поддаваться провокации.

3. Торопитесь переключать темы

Объявив одну тему, манипулятор стремительно переходит к другой, лишая собеседника возможности выразить протест или как-то усомниться в этом. Это сделано для того, чтобы зафиксировать эту информацию в подсознании собеседника. Этот прием психологической манипуляции определяется как принуждение с целью дальнейшего использования.

4. обесценения.

Манипулятор показывает свою слабость, чтобы добиться к нему терпимого отношения. В такие моменты человек, которым манипулируют, перестает воспринимать другого всерьез как конкурента или соперника, и его бдительность ослабляется. Не поддаться этой методике психологической манипуляции можно, только если всегда относиться ко всем серьезно и видеть в нем сильного соперника

5. Поддельное увлечение.

Это очень распространенная техника манипуляции. За счет манипулятора, который играет р проявляет чрезмерное внимание, уважение, почитание и т. д. (Т. Е. Проявляет аналогичные чувства), он получает намного больше, чем если бы он просто о чем-то просил.

6.Чрезмерное давление

Используя немотивированный гнев, манипулятор вызывает желание успокоить собеседника и рассчитывает, что он пойдет на какой-то компромисс.

Противодействия:

Не обращайте внимания на гнев собеседника, не пытайтесь его успокоить, а покажите свое безразличие к его поведению. Это его запутает. Напротив, прикоснувшись к руке или плечу манипулятора и глядя ему прямо в глаза, начните усиливать агрессию в своих ответах. Теперь вы можете сформулировать условия и представить свои рекомендации его подсознанию. Вы можете адаптироваться к тому, что происходит, пробудить в себе тот же дух, а затем, шаг за шагом, успокоиться, одновременно успокаивая манипулятора.

7. Ложная поспешность.

задавая быстрый темп речи и продвигая свои идеи. Манипулятор прячется, когда торопится и не успевает. Он болтает со своим собеседником, у которого нет возможности ответить или даже подумать, поэтому он молча ни с чем соглашается. Болтливость можно остановить, задавая вопросы. Еще можно снизить скорость разговора с помощью такой уловки: «Извини. Мне нужно позвонить. Ты сможешь подождать?"

8. Подозрительность и отговорки.

Манипулятор притворяется, будто что-то подозревает, тогда защитная реакция обязательно будет оправданием. Теперь барьер слаб, и один может легко протолкнуть свои мысли в голову другому. Вы можете защищаться, осознавая, что вы уверенный в себе человек. Покажите манипулятору, что вас не волнует, если кто-то обижается на вас, и вы не пойдете за ним, если кто-то решит уйти.

9. Ложная усталость.

Человек показывает, насколько он устал, и он не может выслушать или доказать возражения. Другой человек быстрее соглашается с его аргументами и не утомляет его воображение. Не поддавайтесь на провокации.

10. Авторитетность.

Мужчина давит своей властностью, даже если его мнение, совет или просьба выходят за рамки его компетенции. Как можно отрицать что-то или отказать этому человеку? Верьте в себя и свои способности, свою индивидуальность и неповторимость. Избавьтесь от заниженной самооценки!

11. Ошибки

Манипуляция заключается в том, чтобы обращать внимание на мелкую деталь, не позволяя увидеть всю картину целиком, и заставляет кого-то сделать вывод на ее основе. Использование этой техники психологической манипуляции на самом деле очень распространено. Многие люди судят или делают выводы о каком-то объекте или событии, не имея полной информации или всех фактов. Иногда у них даже нет своего мнения по этому поводу, они судят по мнению других. Манипуляторы используют это и навязывают свои взгляды. Расширяйте свой кругозор, развивайтесь и работайте над совершенствованием своих знаний.

12. Манипуляция с ухмылкой.

Манипулятор ведет себя так, будто сомневается в словах оппонента, и подбирает для разговора иронический тон, вызывая скрытые эмоции. Находясь в эмоциональном состоянии, будучи злым, мужчина имеет измененное состояние сознания и больше подвержен принуждению. Эффективный метод защиты - полное безразличие.

13. Навязывание мысли путем повторения фраз.

Этот прием психологической манипуляции подразумевает повторение одних и тех же фраз, которые требуют некоторой информации. Не сосредотачивайте свое внимание на том, что говорит манипулирующий человек, и просто не меняйте тему.

14. Поиск общих черт и качеств.

Манипулирующий мужчина придумывает или находит некоторое сходство между собой и управляемым. Тогда он уделяет этому большое внимание и доказывает, что ему можно доверять. Защита снижается, и мужчина может что-то просить, навязать мысли или протолкнуть идеи в сознании, используя другие техники манипуляции. Вы можете защитить себя, сказав, что вы совсем не похожи.

15. Навязывание выбора.

Манипуляция заключается в том, что вопрос составляется таким образом, что другой человек не предлагает другого варианта, а выбирает то, что ему предложили. Например, официант в ресторане спрашивает, подходя к вашему столику: «Какое мясо вы хотите съесть сегодня вечером? Говядину или индейку?». Он заставляет вас выбрать один из предложенных им вариантов, хотя вы можете вообще не планировать есть мясо. Вы должны четко и отчетливо представлять, чего вы хотите, и никогда не забывать о своих интересах и планах, что бы ни случилось. Вы, вероятно, не сможете запомнить и освоить все приемы психологической манипуляции за раз. Тем не менее, вы вооружены информацией и уверены, что легко распознаете приемы манипуляции и обезопасите себя от них.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Техники манипуляции** | | | |
| № | Техники | Определения | Как это сделать? |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |

**Форма отчетности:** таблица Техники манипуляции

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** -Отчётный материал представлен в полном объёме.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы. Отчётный материал представлен в полном объёме 90-79%.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении. Отчётный материал представлен не полностью 79-70%.

**Практическая работа № 3**

**Тема:** Оценка результатов решения задач профессиональной деятельности

**Цель:** Изучить иосвоить виды слушания и техники общения.

**Норма времени:** 6 часов

**Учебно-методическое оснащение рабочего места:** раздаточный материал по техникам общения.

**Ход работы**

1. **Контрольные вопросы**

1.Чем слышать отличается от слушать?

2.Назовите виды слушания.

3.Чем рефлексивное слушание отличается от нерефлексивного?

4.Назовите приёмы слушания.

**Задание № 1.**

Заслушивание докладов о видах слушания.

**Задание № 2.**

Составить схему о видах слушания *(включить виды слушания, задачи слушания по каждому виду слушания, техники слушания).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Техники активного слушания** | | | |
| № | Техники | Определения | Как это сделать? |
| 1 | Вербализация  ступень А | **Повторение:** дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром | 1.Вставляйте цитаты из высказываний партнёра в собственные фразы  -итак, ты считаешь…(далее цитата). Насколько я вас поняла…  2.Повторите дословно последние слова партнёра.  3.Повторите с вопросительной информацией одно или два слова, произнесённые партнёром. |
| 2 | Вербализация ступень Б | **Перефразирование**: краткая передача сути высказывания партнёра | Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнёром.  Следуйте логике партнёра, а не собственной логике. |
| 3 | Вербализация ступень В | **Интерпретация:** высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра | 1.Задавайте уточняющие вопросы:  - ты, наверное, имеешь ввиду…?  - Вы, наверное, говорите это потому, что…?  -По-видимому, вы хотите, чтобы…?  2.Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез:  - А может быть так, что ты надеешься, что…?  - А может быть так, что вы хотели бы…?  - А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду? |

**Перефразирование** – значит, высказать ту же мысль, но другими словами. *Акцент делается на смысловом значении мысли, идеи, а не механически копируя сказанное партнёром*.

Приёмы, которые необходимо использовать:

1. Лаконично формулировать сказанное партнёром;

2. Следовать логике партнёра, а не собственной логике.

Перефразирование можно начать словами:

«Насколько я мог вас понять,…»

«Итак, вы полагаете…»

«Значит, с вашей точки зрения, если я вас правильно понял…»

«Вы думаете…»

**Техника вербализации «повторение».** Термин *вербализация* означает воплощение в слова. Русское слово «проговаривание» не передаёт этого смысла. Техника «*повторение*» - дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром.

*Приёмы*, используемые в данной технике:

1.Вставляйте цитаты из высказываний партнёра в собственные фразы

- Итак, ты считаешь…(далее цитата). Насколько я тебя понял…(далее цитата)

2. Повторите дословно последние слова партнёра.

3.Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесённые партнёром.

**Техника вербализации «интерпретация»:** высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра. Используемые приёмы :

1*. Задавайте уточняющие вопросы:*

- Ты, наверное, имеешь в виду…?

- Вы, наверное, говорите это потому, что…?

- По-видимому, вы хотите, чтобы…?

*2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез*:

- А может быть так, что ты надеешься, что…?

- А может быть так, что вы хотели бы…?

-А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду

**Задание № 3. Упражнение «Детектив»**

Время: 10 мин.

Цель: отработка умения дословно повторять сказанное партнёром.

Инструкция: Предлагаю всем встать и сыграть в детектив. Каждый из нас будет автором этого детектива. Я придумываю первую фразу, например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок». Я передаю этот мяч стоящему рядом со мной слева. Теперь этот участник будет продолжать сочинять наш детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу, он должен точно повторить то, что сказала Я и т.д. Каждый следующий игрок повторяет сначала фразу предыдущего «автора», а потом говорит свою фразу. Таким образом каждый из вас будет участником совместного творчества.

Обсуждение: Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую? Какие затруднения возникли при повторении фразы? Что мешало при повторении сказанного партнёром? Встречаете ли вы в жизни ситуации, когда вы не слышите партнёра по общению? Как это отражается на ваших взаимоотношениях?

**Упражнение** Студентам даётся стихотворение. Задача студентов перефразировать каждое слово в этом стихотворении, близкое по смыслу. Студенты зачитывают своё перефразированное стихотворение, а группа должна отгадать истинное стихотворение.

**Форма отчетности**

(доклад о видах слушания; схема видов слушания, перефразированное стихотворение).

**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.

**Практическая работа № 4**

**Тема:** Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач

**Цель:** изучить процесс выработки и принятия группового решения в ходе общения и групповой дискуссии, осознать значимость правил эффективного общения.

**Норма времени:** 6 часов

**Контрольные вопросы**

1. Объясните сущность партнёрского общения.
2. Что помогает взаимопониманию при партнёрском общении.

**Ход работы**

**Тема:** Отработка упражнений на внимательность, наблюдательность.

**Цель:** Цель: тренировка произвольного управления вниманием, наблюдательности.

**Задание № 1.** Упражнение «Избирательное внимание».

Инструкция: Несколько человек одновременно громко читают разные по содержанию отрывки текстов. Тренируемый пытается выделить из общего потока информации от одного читающего и запомнить содержание его отрезка текста. Проводится проверка правильности запоминания выделенного отрезка текста и разбор приемов, которые использовал тренируемый. Если были допущены ошибки, то необходимо определить их и указать причины возникновения.

Примечание: тренинг можно повторить несколько раз, меняя тексты и участников, но затрачивая не более пяти минут на каждого тренируемого.

**Задание № 2. Упражнение**

*Порядок выполнения:* обучаемые по очереди передают друг другу воображаемый букет. Перед всеми стоит одна задача -- взять букет, понюхать и передать следующему. Но сколько психологических состояний можно придать этому действию, совершив его:

восторженно, уверенно, гневно, насмешливо, благоговейно, равнодушно, презрительно и т.д.

Эти окраски будут причиной многообразия и непохожести жестов, мимики, пантомимики каждого.

**Задание №3.**

1. Возьмите два фломастера.
2. Нарисуйте одновременно двумя руками, начиная и заканчивая одной рукой – круг, второй – треугольник. Круг должен быть круглым, а треугольник с острыми углами.
3. За 1 минуту нарисуйте максимум кругов и треугольников.
4. Система оценивания:

Меньше 5 – плохо;

5-7 - средне

8-10 хорошо

Больше 10 – отлично

**Задание №4.** Предлагается изображение с разбросом цифр. Необходимо найти цифры в порядке возрастания.

**Задание № 5**

**Вступление в контакт**

**1 Разминка: Упражнение «Зайдите ко мне»**

Цель: отработка интонаций как средства вербального воздействия на партнеров по общению.

**Задание:**Богатство языка зависит не только от словарного запаса, но и от интонации. Одну и ту же фразу можно сказать с разной интонацией, и она будет нести в себе совершенно разные смысловые нагрузки. Предлагается произнести фразу **«Зайдите ко мне»** с той интонацией, которая указана в задании на листочке.

*Рефлексия:*Трудным ли было задание? Удалось ли произнести фразу с той интонацией, которая была в задании? У кого хорошо выражено интонационное богатство речи.

**Задание № 6.** Умение быть наблюдательным и внимательным ко всем членам группы

Вопрос: Каким образом эта способность помогает нам устанавливать эффективное общение? *(Ответы участников).*

**Упражнение “Деление группы на подгруппы по определенному признаку”**

Ход: Один из участников выходит за дверь, находится там какое-то время. Мы тем временем разделимся на группы по какому-то выбранному нами признаку. Признак должен визуально фиксироваться и однозначно делить группу на две части. Группы располагаются в разных местах так, чтобы они были отделены пространственно. Вернувшийся участник должен определить, по какому признаку группа разделилась на две части. Игра повторяется вновь с тем же основным участником, но группа делится по другому признаку.

**Задание № 7. Упражнение. Понял - не понял.**  
Это упражнение выполняется двумя участниками. Первый действует с воображаемыми предметами, не рассказывая, что он делает (действие должно быть достаточно сложным, чтобы не сразу можно было догадаться о содержании). Партнер должен определить, чем занят его товарищ и, сказав «Понял!», подойти и продолжить действие с того же движения. Если он правильно разгадал действие первого участника, то они оба продолжают единое действие. В данное упражнение попарно включаются все члены группы, затем организуется анализ работ.

**Задание №8.**  **Каузальная атрибуция.**  
Упражнение направлено на формирование установки на всесторонний анализ ситуации, широту мышления.   
  
Событие «Один человек вдруг неожиданно грубо ответил на вопрос другого» или «Вернувшись из магазина, вы обнаружили, что дверь вашей квартиры распахнута». Надо как можно быстрее назвать побольше причин этого факта, возможных его объяснений. Причины могут быть банальными (забыл закрыть дверь, залезли воры), но не стоит отбрасывать и маловероятные (прилет марсиан).   
  
Дома…..Для тренировки в компании друзей, где идет легкая беседа, выключитесь из суеты, молча послушайте других и постарайтесь понять: почему, зачем тот или иной из присутствующих говорит или делает это. Он действительно так весел или только прикидывается? Она молчит - интересничает? Она изображает шута - зачем?

**Контрольные вопросы.**

1. В чём заключается смысл активного слушания?
2. В каких случаях применяется активное слушание?
3. Назовите техники активного слушания.

**Задание № 9. Разминка.** Упражнение «Что имеет…»

***Описание упражнения:***Участникам предлагается придумать как можно больше предметов, которые имеют: кнопки, ручки, крышки.

Упражнение выполняется в общем кругу. Сначала ведущим упоминается какая-то одна из этих деталей, и участники поочередно называют по одному предмету, обладающему такой деталью. Кто не может назвать предмет – выбывает из игры. Побеждает тот, кто последним останется в игре. Если это заняло не слишком много времени и интерес участников еще не исчерпан, имеет смысл повторить игру 2–3 раза, взяв другие части предметов.

***Психологический смысл упражнения.***«Интеллектуальная разминка», тренировка умения искать информацию по заданным признакам, в том числе и по несколько неожиданным. Так, например, выясняется, что ручку имеют не только дверь или сумка, но еще и маленькая кукла или двигатель старого грузовика (его заводят, прокручивая ручку стартера).

***Обсуждение.***Достаточно короткого обмена впечатлениями**.**

**Задание № 10.**

Игра «Демосфен» (на основе истории о древнегреческом ораторе Демосфене и упражнения «Задавлю стихами», Вагапова Д.Х., 2015).

1. Чтение заранее выученного стихотворения (размер оговаривается) при сильном шумовом фоне.

2. Все участники разбиваются на пары, пары садятся друг против друга, берут друг друга за руки и, глядя глаза в глаза, начинают читать каждый свое стихотворение. Возможные цели:

· не сбиться самому

· быть услышанным,

· навязать сопернику свое стихотворение, сбить его, но не повышением голоса, а выразительностью и убедительностью исполнения.

**Задание №11.** Упражнение «Вешалка»

***Описание упражнения****:*Участникам, объединенным в подгруппы по 3–4 человека, предлагается составить 2 списка.

1. То, что возможно сделать с вешалкой.

2. То, что с вешалкой сделать невозможно.

На эту работу отводится 5–7 минут, потом списки озвучиваются. После этого предлагается придумать способы, посредством которых можно превратить пункта из списка 2 («невозможно») в пункты из списка 1 («возможно»). На эту работу отводится еще 6–8 минут.

***Психологический смысл упражнения****.*Стимулирование участников к генерированию идей, на первый взгляд выходящих за пределы здравого смысла. Демонстрация относительности понятий «возможно» и «невозможно», их зависимости от ряда условий и допущений.

***Обсуждение.***Представители от каждой из подгрупп рассказывают, какие «невозможные» утверждения они сумели превратить в возможные и каким именно образом. Если какие-то утверждения так и остались в списке невозможных, то с чем это связано, что за ограничения не удалось преодолеть? Потом участникам предлагается привести примеры из личного опыта, в которых на первый взгляд невозможное оказывалось вполне возможным, и предположить, с отказом от каких условностей, допущений или традиций это было связано.

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа студента. Правильные ответы на вопросы. Активное участие при выполнении всех заданий.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении, а только наблюдал за происходящим.

**Практическая работа № 5**

**Тема:** Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности команды.

# Цель: Отработка умения взаимодействовать в команде, умения слушать;

развитие вербального взаимодействия, взаимопонимания.

**Норма времени:** 4 часа

**Учебно-методическое оснащение рабочего места:** карточки с названием состояния.

**Ход работы**

**Задание №1.**

**Цель**: показать участникам важность активного слушания, важность задавания уточняющих вопросов.

**Время**: 20–25 минут

**Количество участников**: 12–30 участников

**Описание**. Педагог просит выйти 7–10 добровольцев, которые будут принимать участие в упражнении, после объясняет правила: 6–9 человек выходят за двери, одному (тот, кто остался) педагог зачитывает текст.

Задача слушавшего: передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди — слушают и передают полученную информацию следующему участнику.

**Примеры текстов:**

Вариант А

Исполнительный директор ОАО «Косметикс трейдинг групп» Ираида Генриховна Оюшминальд просила сообщить всем акционерам общества, что собрание акционеров, посвященное переизбранию членов правления, в связи с тяжёлым финансовым положением общества переносится со вторника, 19 сентября в 17–00 на четверг, 22 сентября в 16–00. Место проведения собрания изменилось с актового зала Оперного театра на Зал заседаний ДК «Шинник».

Вариант В

Руководство зоопарка северной Каролины недавно предупредило посетителей, чтобы они не давали обезьянам зажженные сигареты. Чем было вызвано такое неожиданное требование? Неужели обезьяны курят? Неужели они приобрели эту вредную привычку?

Конечно, нет. Объяснение гораздо проще и смешнее. Эти маленькие попрошайки используют сигареты (и не без успеха) для того, чтобы избавиться от блох. Они подносят зажженный конец сигареты к своей шерсти и держат до тех пор, пока блохи от жары не начнут выпрыгивать.

Теперь, когда у вас уже не осталось сомнений в том, что обезьяны достаточно разумны, вас не удивляет тот факт, что и они сами нашли эффективный способ борьбы со своими мучителями.

Единственная беда состояла в том, что некоторые, самые неразумные представители обезьяньего племени, причинили себе серьезные ожоги, неаккуратно обращались с сигаретами. И, как следствие этого, руководство зоопарка положило конец этой практике, для того, чтобы спасти некоторых обезьян от самосожжения.

Вариант С

Иван Петрович ждал Вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского.

Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него.

А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего звена необходимо пройти тестирование в 20-ой комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20-го февраля.

**Обсуждение итогов:**

* Сколько информации от первоначального текста вы услышали?
* Наблюдатели, заметили ли вы, как искажалась информация? Почему это происходило?
* Какие есть способы повышения качества передачи информации?

**Задание №2.** Составить текст для вербализации, исходя из вашей профессиональной деятельности. Проработать текст аналогично предыдущим упражнениям на вербализацию. Участники упражнения могут задавать вопросы на уточнение.

**Задание № 3. Упражнение:**Формирование умения передавать смысловой подтекст голосом

*Нет выше наслаждения, нет более*

*утешительного чувства, как двигать тысячи*

*людей одним словом, одним взглядом.*

*М. Щепкин*

*Порядок выполнения:* обучаемые произносят приветствие "Здравствуйте" с десятью оттенками: страха, удовольствия, дисциплинирования, удивления, упрека, радости, неудовольствия, достоинства, иронии, безразличия. Все состояния написаны на отдельных карточках. Слушающие не знают, какой оттенок передает "здоровывающийся", и должны определить его.

**Задание № 4. Упражнение «Вавилонская башня**»

Оборудование: пачка газет.

Инструкция: участники выполняют задание в подгруппах по 4 человека. Каждой подгруппе выдаётся пачка газет или бумаги и даётся задание: построить из этих листов максимально высокую башню, не используя каких-либо скрепляющих материалов.

Обсуждение: как распределялась работа между участниками в подгруппах? Кому принадлежали иде по конструкции различных частей башни, какие качества потребовались, чтобы выполнить задание и воплотить идеи?

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа студента. Правильные ответы на вопросы. Активное участие при выполнении всех заданий.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении, а только наблюдал за происходящим.

**Практическая работа № 6**

**Тема:** Отработка публичной речи.

**Цель:** Изучить иосвоить способов уверенного публичного выступления, применение их на практике;

- развитие вербального взаимодействия, взаимопонимания, отработать приёмы эффективного публичного выступления, саморегуляции поведения.

**Норма времени:** 8 часов

**Литература**: Чумакова, Т. Н. Психология профессиональной деятельности и саморазвития : учебник / Т. Н. Чумакова. — Персиановский : Донской ГАУ, 2021. — 320 с.

**Ход работы**

1. Изучите информацию о публичном выступлении.

2. Сформулируйте тему и главный тезис (идею) публичного выступления.

3. Составьте план публичного выступления с учётом методических рекомендаций.

**Методические рекомендации для публичного выступления**

Коммуникативная форма делового общения является сложным социально-психологическим процессом взаимодействия между людьми.

***Публичное выступление*** - это основной психологический способ формирования общественного мнения в трудовом коллективе. Задача выступающего не сводится только к изложению некоторого объема информации, он должен отстаивать свою точку зрения, склонять других к ее принятию. В процессе подготовки и проведения выступления выделяют *взаимосвязанные этапы:*

***I Подготовительный этап***

Хорошая подготовка в значительной мере определяет успех выступления, все зависит от того, насколько оратор сможет заинтересовать слушателей, завоевать их внимание, получить эмоциональный отклик.

Этап включает *предварительную работу над выступлением*:

1. Продумывание и выбор *темы* заключается в *определении главного тезиса* или *идеи* выступления.

Выступлению важно найти *четкое название*, которое должно отвечать *двум требованиям*:

отражать его суть и носить рекламный характер: привлекать внимание, затрагивать интерес тех, для кого оно предназначено.

2. Изучение состава *аудитории* заключается в сборе информации о социальном составе слушателей, их осведомленности в рассматриваемом вопросе, чем можно заинтересовать аудиторию, как выступление соотносится с проблемами слушателей.

3. Составление *плана* выступления предполагает разработку перечня вопросов, подлежащих рассмотрению. Существуют простые и сложные планы выступлений. На подготовительном этапе более удобен сложный план, включающий основные разделы выступления.

4. *Сбор и обработка материала* осуществляется в соответствии с предварительно разработанным планом, но при этом приводит к определенной корректировке и окончательной редакции составленного плана.

5. *Текстовое письменное оформление выступления*, которое может быть представлено в следующих видах:

- полный текст,

- конспект,

-тезисы,

-план,

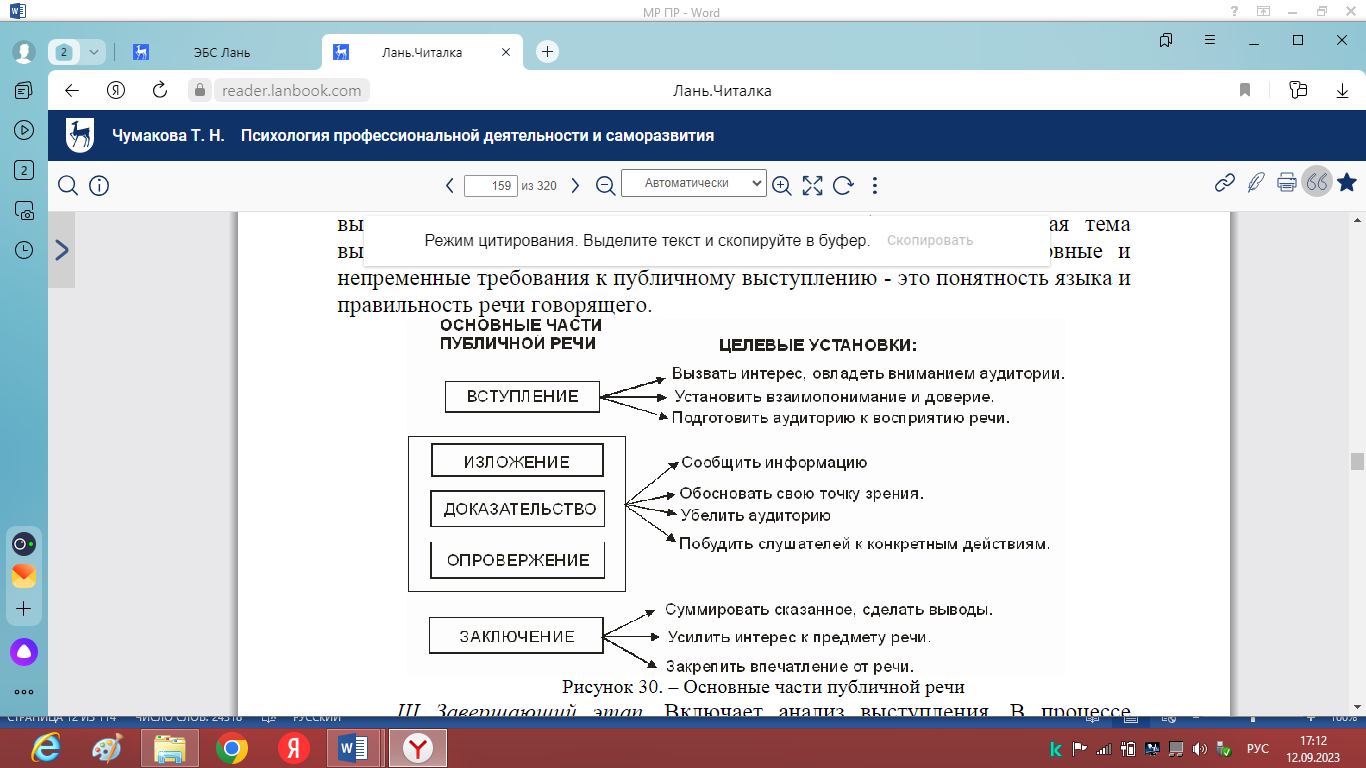
-рассыпной конспект.

|  |  |
| --- | --- |
| Структура доклада | |
| 1. Вступление | Название доклада |
| Объяснение цели |
| Расшифровка содержания доклада |
| Основная часть | Обоснование раскрытия главной идеи выступления |
| Освещение состояния вопроса по заявленной теме |
| Основные тенденции развития темы |
| Заключение | Подведение итогов выступления |

6. Репетиция доклада заключается в освоении написанного полного текста речи, конспекта, тезисов и т.д. Освоение конспекта, тезисов включает не только предварительное прочтение заготовок, но определение логических переходов от одной записи или тезиса к другому.

**II этап – Выступление**

Основано на установлении контакта выступающего со слушателями, которому способствуют интересная тема выступления и его продуманная смысловая структуризация. Основные и непременные требования к публичному выступлению - это понятность языка и правильность речи говорящего



**III Завершающий этап**

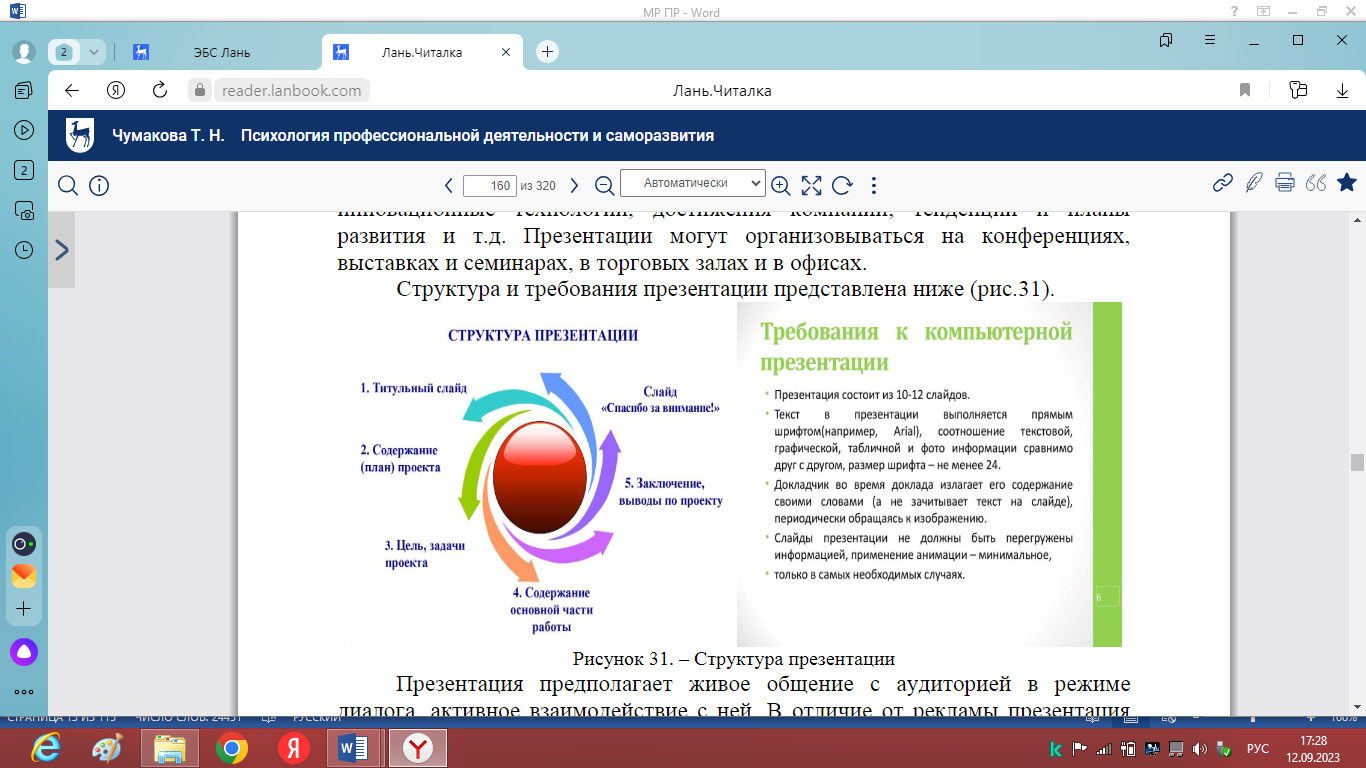
Включает *анализ выступления*. В процессе анализа необходимо осмыслить положительные и отрицательные стороны выступления, уяснить недостатки, промахи, недоработки и дать общую оценку проведенного публичного выступления. В завершение анализа следует выяснить, был ли эмоциональный контакт с аудиторией, достигло ли выступление цели, которая была перед ним поставлена.

Выступление, иногда сопровождаемое визуальными образами(*презентация*), направлено на то, чтобы донести до аудитории информацию и/или убедить ее совершить определенные действия, нужные организатору презентации (американский словарь маркетинговых терминов).

*Виды презентаций*: торговые презентации, информационные и мотивационные презентации, первые встречи, интервью, брифинги, доклады о положении дел, имиджевые презентации, тренинговые и т.д. Презентовать можно абсолютно все: новые товары, услуги, продукты, книги, фильмы, инновационные технологии, достижения компании, тенденции и планы развития и т.д. Презентации могут организовываться на конференциях, выставках и семинарах, в торговых залах и в офисах.

Структура и требования презентации представлена ниже.

**Структура презентации**



**Требования к компьютерной презентации**

- Презентация состоит из 10-12 слайдов.

- Текс в презентации выполняется прямым шрифтом (например Аrial), соотношение текстовой, графической, табличной и фото информации сравнимо друг с другом, размер шрифта – не мене 24.

- Докладчик во время доклада излагает его содержание своими словами ( а не зачитывает текст на слайде), периодически обращаясь к изображению.

- Слайды презентации не должны быть перегружены информацией, применение анимации – минимальное, только в самых необходимых случаях.

**Задание № 1.** Практические задания по теме «Психологические особенности публичного выступления».

**Упражнение** «Ситуация успеха»

**Цель:** научиться использовать воображаемые образы для достижения нервно-мышечного расслабления.

Под релаксирующую музыку зачитывается текст:

Вспомните или придумайте место, где вы чувствовали себя в безопасности, и вам было хорошо и спокойно. Это может быть цветущий луг, берег моря, поляна в лесу, освещенная теплым летним солнцем или комната, в которой вам хорошо и комфортно.

Представьте себе, что вы находитесь именно в этом месте. Ощутите запахи, прислушайтесь к шелесту травы, шуму волн, щебету птиц, шороху листвы, легкому потрескиванию костра, посмотрите вокруг, прикоснитесь к теплой поверхности песка, шершавому стволу сосны, прохладной воде. Постарайтесь представить это как можно более четко, в мельчайших **деталях.** Прислушайтесь к своим ощущениям. Дать время представить все образы и расслабиться.

**Рефлексия:** Что вы представляли? Удалось ли вам расслабиться?

**Рекомендации:** данное упражнение можно осваивать как дома в тишине или перед сном, так и за несколько минут до публичного выступления.

**Задание №2.*****Упражнение*** *«Снятие напряжение»*

**Цель:** быстро снять напряжение перед началом выступления.

60-секундная процедура снятия физического и умственно­го напряжения до начала выступления. Ее можно выполнять за письменным столом, в автомобиле или в каком-нибудь ук­ромном месте на территории клиента, например, в туалете.

1. Сядьте как можно удобнее и ослабьте любую тугую одежду, обувь, галстук, ремень и т. п.

2. Теперь напрягите мускулы, сжав кулаки и стараясь при­коснуться тыльной стороной запястий к плечам, а так­же нахмурьтесь и прижмите кончик языка к верхнему небу. Одновременно выпрямите ноги, потяните нос­ки, втяните живот и сделайте глубокий вдох.

3. Задержитесь в таком положении, медленно считая до пяти. Почувствуйте, как растет напряжение в мышцах.

4. Затем сделайте медленный выдох и расслабьте все тело. Представьте себе, что вы марионетка с обрезанными ниточками. Опустите плечи, разожмите пальцы и от­киньтесь на стуле. Разгладьте лоб и разожмите зубы, позволив подбородку свободно опуститься.

5. Теперь сделайте второй вдох и задержите дыхание, медленно считая до пяти.

6. Следующие 15 секунд дышите медленно и глубоко. Во время каждого выдоха повторяйте про себя слово «спо­койствие», стараясь почувствовать, как расслабляет­ся каждая клеточка вашего тела.

7. И наконец, успокойте свои нервы, представив, что вы лежите на золотистом прогретом на солнце песке на берегу чистого синего океана. Постарайтесь сделать этот образ как можно ярче и удерживайте его в своем сознании в течение 30 секунд.

**Задание №3.*****Упражнение*** *«Выступление»*

**Цель:** тренировка умения начинать и заканчивать выступле­ние.

Студентам раздают карточки с названиями тем. Им нужно предложить вступление и заключение к этим те­мам (импровизация) и постараться, чтобы они переклика­лись. Примеры тем:

1. Сотвори себя сам.

2. Дружба помогает жить.

3. Берегите любовь.

4. Как жить, не старея.

5. Резервы психики человека.

6. Как научиться владеть собой.

7. Космическое будущее человечества.

8. Лучше гор могут быть только горы.

9. Море — мир красоты и чудес. Ю.Музыка в нашей жизни.

11. Когда приходит успех.

**Задание №4. *Упражнение «Паузы»***

**Цели:** научиться делать начальную паузу и здороваться с ауди­торией так, чтобы интонация выражала радость от встречи; тренировка умения приветствовать аудиторию.

***Первый выход.*** Студенты по очереди выходят к аудитории и привет­ствуют собравшихся жестом.

Ведущий следит за тем, чтобы

1. походка оратора была уверенной, голова приподнята.
2. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся, а оратор — всем.
3. Начинать приветствие следует только после началь­ной паузы, «собрав» всех взглядом. Жест должен быть ши­роким, помогающим последовательно охватить взглядом всех собравшихся.

Во время ***второго выхода*** после начальной паузы нуж­но произнести: «Рад вас видеть». Можно при этом помо­гать себе жестом.

Ведущий следит за тем, чтобы

1. был зрительный контакт со всеми,
2. интонация приветствия соответствовала смыслу слов.

Студентам предлагается по очереди выйти **третий раз** к аудитории и приветствовать всех словом «Здравствуй­те!» с интонацией, выражающей радость от встречи.

***Задание считается выполненным, если***:

1.оратор вышел уверенной походкой,

2.была выдержана начальная пауза,

3. в приветствии звучала радость от встречи с аудиторией,

4. взгляд оратора охватил всех слушателей.

**Задание № 5. Упражнение:**Формирование умения передавать смысловой подтекст голосом

*Нет выше наслаждения, нет более*

*утешительного чувства, как двигать тысячи*

*людей одним словом, одним взглядом.*

*М. Щепкин*

*Порядок выполнения:* обучаемые произносят приветствие "Здравствуйте" с десятью оттенками: страха, удовольствия, дисциплинирования, удивления, упрека, радости, неудовольствия, достоинства, иронии, безразличия. Все состояния написаны на отдельных карточках. Слушающие не знают, какой оттенок передает "здоровывающийся", и должны определить его.

**Задание №6**. Студентам подготовиться к выступлению и выступить перед группой на тему «Мои профессиональные возможности».

Выступление может быть подготовлено от любого лица.

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа студента. Правильные ответы на вопросы. Активное участие при выполнении всех заданий.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении, а только наблюдал за происходящим.

**Практическая работа № 7**

**Тема:** Просмотр публичного выступления.

**Цель:** выявление способов эффективного взаимодействия

**Норма времени:** 6 часов

**Ход работы**

1. Просмотр публичного выступления.

2. Проанализировать публичное выступление по ниже представленным критериям в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Критерии оценки публичного выступления** |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **1 этап – Вступление** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Приветствие слушателей. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 2 | Чёткая и краткая формулировка темы выступления. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 3 | Аргументированность выбора темы. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **2 этап - Основная часть** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Содержание соответствует теме выступления |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 2 | Свободное владение информацией |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 3 | Логичность и последовательность изложения собственной позиции |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 4 | Выраженность навыков аргументации (разнообразие тезисов, доказательств, полнота и др.) |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 5 | Эмоциональность, яркость выступления |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **3 этап – Заключение** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Выводы. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 2 | Ответы на вопросы. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| **Общая культура и визуальный имидж** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Непринужденность, свобода и естественность поведения |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 2 | Коммуникационные эффекты: степень владения невербальными (жест, мимика и др.) и акустическими (голос, интонация, темп и др.) средствами |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 3 | Культура речи и корректность ведения дискуссии |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | | | |

3. Сделать выводы по работе.

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа студента. Правильные ответы на вопросы. Активное участие при выполнении всех заданий.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении, а только наблюдал за происходящим.

**Практическая работа № 8**

**Тема:** Анализ выступающих.

**Цель:** Изучить иосвоить способы эффективного взаимодействия.

**Норма времени:** 10 часов

**Ход работы**

1. Публичное выступление студентов.

2. Проанализировать публичное выступление по ниже представленным критериям в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Критерии оценки публичного выступления** |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **1 этап – Вступление** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Приветствие слушателей. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 2 | Чёткая и краткая формулировка темы выступления. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 3 | Аргументированность выбора темы. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **2 этап - Основная часть** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Содержание соответствует теме выступления |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 2 | Свободное владение информацией |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 3 | Логичность и последовательность изложения собственной позиции |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 4 | Выраженность навыков аргументации (разнообразие тезисов, доказательств, полнота и др.) |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| 5 | Эмоциональность, яркость выступления |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **3 этап – Заключение** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Выводы. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 2 | Ответы на вопросы. |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| **Общая культура и визуальный имидж** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Непринужденность, свобода и естественность поведения |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 2 | Коммуникационные эффекты: степень владения невербальными (жест, мимика и др.) и акустическими (голос, интонация, темп и др.) средствами |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 3 | Культура речи и корректность ведения дискуссии |  |  |  | |  | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  | | | |

3. Сделать выводы по работе.

**Оценка результатов работы**

**5 баллов** - активная работа студента. Правильные ответы на вопросы. Активное участие при выполнении всех заданий.

**4 балла** - студент работал, при этом приходилось его систематически активизировать. Допущены неточности при ответе на вопросы.

**3 балла** – студент не принимал участия в обсуждении, а только наблюдал за происходящим.

**Практическая работа № 9**

**Тема:** Проведение демонстрационно-ролевой игры «Переговоры по телефону»

**Цель:** Изучить иосвоить

**Норма времени:** 10 часов

**Методический материал**

**Деловой телефонный разговор**

Телефонный разговор — это одна из разновидностей деловой беседы. В современном мире все чаще деловая коммуникация осуществляется дистанционно, поэтому важно научиться правильно выстраивать такой диалог, который позволяет оперативно снять возникающие вопросы. Обычно деловой разговор по телефону длится от 3 до 5 минут. За это время нужно суметь установить контакт с собеседником, ввести его в курс дела, получить и передать необходимую информацию, вежливо закончить разговор.

Вопреки распространенному взгляду на телефонный разговор как на спонтанный и не подготовленный заранее, его организация поддается планированию. Знание модели построения делового телефонного разговора облегчает коммуникацию.

**Задание 1**: Сотрудников отдела продаж учат следующей модели построения

делового телефонного разговора:

— установление контакта (приветствие, представление, знакомство, вопрос об уместности контакта, обоснование контакта);

— прояснение ситуации (вопросы);

— выявление потребности (вопросы);

— презентация;

— работа с возражениями;

— завершение сделки или установка на дальнейшее сотрудничество.

Прокомментируйте, насколько применима эта модель, если вы звоните:

1) в деканат, чтобы уточнить расписание занятий;

2) в интернет-магазин, чтобы проверить выполнение заказа;

3) в полицию, чтобы уточнить, куда был эвакуирован ваш автомобиль.

Непониманию деловой речи, звучащей в телефонной трубке, способствуют следующие факторы, которые могут быть описаны как к о м м у н и к а т и в н ы е б а р ь е р ы:

— лексические барьеры: нечеткие формулировки, обилие в речи специальных терминов;

— технико-речевые барьеры: сбивчивая речь говорящего, высокая скорость речи;

— логические барьеры: тезисное изложение информации без необходимых разъяснений;

— ситуативные барьеры: слушатель обладает собственным представлением о предмете разговора, отличающимся от точки зрения рассказчика; слушатель торопится, недослушивает до конца и додумывает сам; слушатель отвлекается и воспринимает не всю информацию.

Учитывая эти факторы, мы можем определить, чтó необходимо, чтобы объяснение стало понятным для собеседника в деловой телефонной коммуникации.

В плане формы речи следует, по возможности, опираться на общеупотребительную лексику. Если же разговор требует использования терминов, нужно убедиться в том, что собеседник понимает значение специальных слов. В плане логического построения диалога необходимо структурировать речь, разбивая ее на смысловые блоки, делать акцент на ключевых словах, проводить понятные аналогии при объяснении сложных понятий. В плане техники речи лучше вести речь медленнее, чем обычно, делать паузы в конце каждого блока. Значим и психологический фактор: важно сохранять терпение, если Вас перебивают, выражают недовольство. Соблюдение этих правил повышает вероятность того, что информация,

представленная в дистантном формате, будет интерпретирована верно.

**Задание 2**: изучите методический материал - **максимы Грайса**

Американский философ Герберт Пол Грайс в 1975 г. в работе «Logic and Conversation»16 («Логика и речевое общение») выдвинул Cooperative Principle (***принцип кооперации***), который определяет готовность партнеров к сотрудничеству. Принцип кооперации требует, чтобы участник коммуникации стремился к успешному завершению переговоров. Данный принцип сводится к следующему:

Make your contribution such as it is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged («Делай свой вклад в разговор таким, какой обусловлен целью или направлением обмена реплик (т. е. диалога), в который ты вовлечен, в тот момент, в который происходит разговор»). Г. П. Грайс выдвигает четыре м á к с и м ы (правила, требования), которые являются следствием принципа кооперации.

**М а к с и м а к о л и ч е с т в а**

a. Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога).

b. Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется. Говорите только то, что необходимо для достижения цели; не сообщайте лишней информации. Соблюдение этой максимы зависит от уровня информированности коммуникантов, их эмоционального состояния. Нарушение (недостаток информации или сообщение лишней информации) максимы количества может привести к коммуникативной неудаче, прекращению общения, срыву деловых переговоров.

**М а к с и м а к а ч е с т в а**

a. Не говори того, что ты считаешь ложным.

b. Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований. Говорите только правду, только то, что можно доказать; не лгите, не сообщайте непроверенную, недоказанную информацию. Соблюдение этой максимы зависит от этических позиций коммуникантов: нарушение (сообщение заведомо ложной информации) может привести к временному коммуникативному успеху, достижению поставленной цели, но впоследствии полностью разрушит отношения между коммуникантами.

**М а к с и м а р е л е в а н т н о с т и**

a. Будь релевантным.

b. Не отклоняйся от темы.

Соблюдение данной максимы приводит к успеху в рамках формальной коммуникации: деловые переговоры, научная дискуссия; в неформальной коммуникации соблюдение максимы релевантности поможет избежать нарушения максим количества и качества, а следовательно, и коммуникативной неудачи. «Много раз я сожалел о словах, которые произносили уста мои, но о молчании я не жалел никогда» (преподобный Арсений Великий).

**М а к с и м а с п о с о б а (м а н е р ы)**

a. Будь последовательным. Избегай неясности.

b. Избегай неоднозначности, двусмысленности.

c. Будь краток (избегай ненужного многословия).

d. Излагай свои мысли четко. Будь организован.

Соблюдение данной максимы возможно при высоком уровне речевой компетентности человека: умение выразить мысль точно, доступно для собеседника, исключить двусмысленность; разное толкование вырабатывается сознательными усилиями человека.

Важным для понимания концепции принципа кооперации является тот факт, что Г. П. Грайс исходит из представления об общении как о максимально рационализированном процессе обмена информацией, сходном с любой другой совместной деятельностью на основе *следующих свойств:*

1 Участники взаимодействия имеют общую ближайшую цель (в случае с вербальной коммуникацией целью может являться само стремление продлить коммуникацию);

2 Вклады участников должны быть согласованны, взаимозависимы;

3 Между участниками коммуникативного события существует эксплицитно или имплицитно выраженное соглашение продолжать взаимодействие в рамках избранного жанра до тех пор, пока данное соглашение не будет разорвано обеими сторонами.

**Задание 3:** Проверьте на примерах нескольких диалогов, насколько важно для эффективной деловой коммуникации соблюдать максимы Грайса. Оцените речевое поведение как сотрудника компании, так и клиента.

Какие коммуникативные барьеры между коммуникантами можно зафиксировать в текстах данных разговоров? Можно ли такие деловые разговоры признать эффективными и результативными?

***1****. А. Компания «Марс» / отдел кадров / здравствуйте //*

*Б. Здравствуйте // я звоню по объявлению / в котором Вы объявляете набор на вакансию мерчендайзера // Скажите / а если у меня нет высшего образования / нет опыта работы / но я очень хочу работать именно у Вас / у меня есть шансы / что Вы меня возьмете?*

*А. К сожалению / конкретно на эту вакансию вряд ли получится... Но Вы можете оставить свои координаты / мы обязательно что-нибудь подберем для Вас и сообщим об этом //*

*Б. Но я хотела именно на эту вакансию...*

*А. В таком случае Вы можете попробовать позвонить в другие компании / такие требования / как у нас / не везде. Есть компании / где для работодателя главное / чтобы потенциальный сотрудник мог работать весь день...*

*Б. Хорошо / спасибо за информацию //*

*А. Не за что // Может быть / все-таки оставите свои координаты? В ближайшем времени у нас появится достаточно много не менее привлекательных вакансий // Я уверена / что Вам обязательно что-нибудь понравится...*

*Б. Я подумаю и / в случае чего / позвоню Вам снова // Еще раз спасибо /до свидания //*

*А. Всегда рады помочь // Всего хорошего //*

***2*** *.А. Сеть оптических салонов «Окулист» / Оксана / добрый день //*

*Б. Здравствуйте / знаете / мы вот позавчера вечером / уже ближе к закрытию / заходили к вам // Я зрение проверяла / мне просто для вождения очки или линзы нужны / вот // А со мной была подруга... Вы не находили у себя в салоне случайно перчатки? Такие красные / кожаные // С ремешком...*

*А. Нет / девушка / ничего не находили //*

*Б. Не находили / да? А просто мы думали...*

*А. (перебивает) Нет / не видели / всего доброго // (короткие гудки)*

***3****. А. СТО // Слушаю //*

*Б. Здравствуйте // Я по поводу устройства на работу....*

*А. (перебивает) Собрание завтра / в 12 / Ботаническая, 28 / с собой иметь*

*паспорт //*

*Б. Аааа... Спасибо...*

*А. Ага // До свидания //*

***4*** *А. Турфирма «Авега Тур» / Анжелика / здравствуйте //*

*Б. Добрый день / подскажите / пожалуйста / Вы продаете туры в Чехию?*

*А. Да / конечно / туры есть разные / Вас интересует какой-то конкретный?*

*Б. Да / Вы знаете / мне нужен такой / чтобы он проходил через Санкт-*

*Петербург и Псков // У Вас есть такие?*

*А. Есть / Вас интересуют туры групповые или индивидуальные?*

*Б. Групповые // Мы едем с группой из 35 человек // Это возможно?*

*А. Да / но / если тур групповой / Вам необходимо подъехать к нам в офис /*

*чтобы обговорить все детали // По телефону / к сожалению / у нас такие вещи*

*не обсуждаются //*

*Б. Это что / мне постоянно нужно будет к Вам ездить / пока идет оформ-*

*ление всех документов?!*

*А. Нет / что Вы! Один раз приедете / мы обсудим все детали: питание /*

*расположение / транспорт... А потом / по мере необходимости / мы будем свя-*

*зываться с Вами по телефону //*

*Б. А / хорошо // А через Псков / значит / тоже поедем / да?*

*А. Обязательно // Ждем Вас в офисе нашей компании...*

*Б. Подождите / а питание трехразовое будет?*

*А. Вот об этом мы с Вами и побеседуем при личной встрече...*

*Б. А где Вы нас поселите? Нам нужна недорогая / но хорошая гостиница...*

*А. Девушка / я же Вам уже сказала: ждем Вас в офисе нашей компании для*

*подробного обсуждения всех деталей // Мы рассмотрим и маршруты / и гости-*

*ницы / и питание / все / что Вас заинтересует...*

*Б. А / хорошо / ну я тогда скоро к Вам приеду // Спасибо //*

*А. Всего доброго //*

**Методический материал**

Готовясь к деловому телефонному разговору, лучше заранее зафиксировать в письменной форме важную информацию, вопросы, которые необходимо задать.

В практике компаний нередко применяются **специальные бланки — «скрипты»,** каждый из которых представляет собой «заранее заготовленный сценарий, позволяющий как можно эффективнее предлагать клиентам товары и услуги и формировать потребительское мнение, ведущее к заключению сделки». *В скрипте отражается планирование телефонного разговора (основные вопросы, которые должны быть решены в ходе разговора, предполагаемые ответы на них делового партнера) и его ход (реальные ответы партнера на вопросы, выводы, полученные сведения, достигнутый результат).*

**Задание 4:** составьте скрипт для разговора с клиентом, определите тему разговора.

Северская О. И., Селезнева Л. В. Эффективная бизнес-коммуникация. «Волшебные таблетки» для деловых людей. М., 2019 С. 69

**Задание 5:** Представьте себе, что Вы сотрудник компании и отвечаете на телефонный звонок по служебному телефону. Говорящий не представился.

Какую из приведенных ниже фраз Вы выберете, чтобы выяснить, с кем Вы разговариваете, и почему?

Извините, Вы не представились.

Назовите себя!

Кто Вы?

Представьтесь, пожалуйста!

Как Вас представить?

Как к Вам можно обращаться?

**Задание 6:** Проанализируйте варианты начальной реплики звонящего

по телефону. Какое представление, на Ваш взгляд, более удачное?

Это Иванова Ольга с фирмы «Транс-Инвест».

Добрый день! Иванова Ольга Павловна — начальник отдела продаж компа-

нии «Транс-Инвест».

Здравствуйте, это беспокоит Ольга Иванова из компании «Транс-Инвест».

**Задание 7.** Как следует начать разговор в следующей ситуации:

1) вы звоните на кафедру, чтобы узнать, когда можно будет застать нужного

вам преподавателя;

2) вы звоните в справочную автовокзала, чтобы узнать актуальное расписание

междугороднего рейса;

3) вы звоните в поликлинику, чтобы вызвать на дом врача;

4) вы звоните на сотовый телефон преподавателя, чтобы сообщить ему

о переносе занятия;

5) вы звоните на горячую линию интернет-магазина, чтобы сформулировать

претензии к качеству полученного товара и оформить его возврат.

**Задание 8.** Подберите речевые формулы, для того чтобы во время деловой беседы этикетно выразить согласие, одобрение, уверенность, несогласие, неодобрение, отказ, сомнение, благодарность. Какие формулы помогут настоять на своем, уйти от ответа, извиниться, договориться о дате и времени следующего звонка для решения текущих вопросов?

**Задание 9.** Разбейтесь на пары и проведите «телефонные разговоры» в следующих ситуациях: вы звоните в службу доставки, Сбербанк, визовый центр, отделение полиции, автосервис, фитнес-центр. Ваша задача — получить ответ на один конкретный вопрос. Тему разговора можно выбрать произвольно. Стремитесь соблюдать максимы количества, качества, релевантности информации и максиму манеры речи.

Проработайте два сценария:

1) цель звонка достигнута,

2) цель звонка не реализована.

Проанализируйте получившееся коммуникативное взаимодействие.

**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.

**Практическая работа № 10**

**Тема:** Определение стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

**Цель:** Изучить иосвоить

**Норма времени:** 8 часов

**Учебно-методическое оснащение рабочего места:**

**Литература**

**Ход работы**

**Задание 1: Оцените уровень конфликтности**(Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность).

**Задание 2: Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения**(тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).

**Задание 3: «Разожми кулак»**

. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

**Обсуждение:**

* использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость;
* все ли справились с задачей: разжать кулак

**Задание 4: «Избегание – как одна из стратегий поведения в конфликте»**

Работа в парах. Один должен занять место на стуле, второй встает перед ним. Сложите ладони ваших рук друг с другом. Ваша задача — зафиксировать свое внутреннее состояние во время упражнения. Итак, «1-ый» давит на ладони „2-го", „2-ой" сопротивляется!..» (На эту часть упражнения достаточно 30 секунд.) «Стоп! Поменяйтесь местами и по команде повторите упражнение. Возвращение в круг. Давайте поговорим о том, что вы чувствуете, когда другой человек давит на вас…»

Во время обсуждения упражнения, ведущий обращает внимание на то, что в конфликтных взаимоотношениях люди чувствуют себя дискомфортно при „давлении" словами, интонацией. Не удивительно, что многие из них стараются избежать конфликта. Их девиз: «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него». Этот вид поведения так и называется — „избегание".

При предъявлении результатов работы подгрупп, ведущий начинает заполнять на доске схему: обращает внимание учащихся на позиции партнеров в общении и определяет ведущую стратегию поведения в конфликте.

* В каком виде поведения в конфликте партнер «давит»?
* В каком виде поведения в конфликте партнер может почувствовать себя «задавленным»?

**Задание 5: «Стратегии поведения в конфликте»**

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

Содержание текстов на карточках:

* 1. Конкуренция. «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
  2. Приспособление. «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
  3. Компромисс. «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
  4. Сотрудничество. «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и подготовить в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения.

Через 15—20 минут подгруппы предъявляют свои результаты. Они называют «девиз», полученный в качестве задания. После каждой показанной сцены вся группа обсуждает ее с точки зрения соответствия «девизу» и заявленному стилю.

При несоответствии показанного в сцене конфликта поведения тому заданию, что было получено, группа и ведущий вносят в эту сцену коррективы, „на ходу" разыгрывая другой вариант. Обсуждение.

* Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние его участников, на их чувства?
* Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников и почему?
* По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?
* Как можно охарактеризовать данный стиль с точки зрения настойчивости в отстаивании своих интересов и с точки зрения степени сотрудничества в отстаивании интересов других?
* Почему противоположная сторона так себя ведет? Чего она опасается?

Заключительным в обсуждении темы должен стать вопрос о том, какой стиль является наиболее конструктивным для взаимоотношений людей. Речь идет о стратегии *сотрудничества* на основе согласования интересов.

Обобщая, ведущий говорит о том, что избегание отличается минимальной, практически нулевой степенью настойчивости в удовлетворении собственных интересов. Конкуренция характеризуется максимальной настойчивостью в удовлетворении собственных интересов. Сотрудничество соединяет максимальную настойчивость в удовлетворении как собственных интересов в конфликте, так и интересов другой стороны.

Это показано стрелками на схеме.

**Задание 6: «Нахал»**

Ведущий напоминает, что каждый попадал в ситуацию, когда все стоят в очереди и вдруг впереди кто-то «влезает». Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким человеку, легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны.

Предлагается разбиться на пары и разобрать такую ситуа­цию. Один участник — «нахал» — заходит справа, другой должен отреагировать экспромтом, да так, чтобы было не повадно.

Затем участники меняются ролями. Теперь нахал заходит сле­ва, а правые игроки каждой пары должны отреагировать. В заключение проводится конкурс на лучший ответ в данной ситуа­ции. Ведущий оценивает самого находчивого игрока этого со­ревнования.

**Задание 7 : «Неожиданный ответ»**

Ведущий напоминает участникам, что залогом эффективного общения является улыбка: Улыбка — это прекрасно, она всегда вас красит. Но нас и «ловят» на улыбку: вы улыбнулись, значит, сказали «да». А вы уверены, что это всегда самый правильный ответ?

В некоторых случаях надо уметь и отказать, сказав «нет». Чтобы стать «более свободным» человеком, научитесь не улыбаться в ответ на улыбку, обращенную к вам. Разрешите себе быть и сумрачным, и серьезным». Участники разбиваются на небольшие группы, где по очереди делают одному из членов группы заманчивые и несерьезные предложения (отправиться на самолете на Аляску за мороженым). Задача игроков не улыбаться и ответить отказом. Необхо­димо научиться говорить «нет» спокойно и решительно. Первоначально говорить «нет» будет трудно — вы не хотите огорчать человека, ведь он может обидеться или рассердиться на вас. Надо помнить, что, во-первых, вы имеете на это право, во-вторых, такое «нет» воспринимается нормально.

Затем, чтобы быть менее зависимыми от мнений окружаю­щих людей и не бояться выйти за рамки стандартного («как все») поведения, следует усложнить упражнение и попробовать кроме отказа вести себя необычно, нестандартно. На автобусной остановке принято только спокойно стоять, но вам холодно — попрыгайте или сделайте зарядку. Окружающие будут смотреть на вас как на ненормального? Во-первых, они не правы, а во-вторых, какое вам дело до их взглядов и оценок? Совершая нестан­дартные поступки, наблюдайте за разнообразными реакциями ок­ружающих (далеко не все из них будут адекватны и умны). Сделали ошибку и кого-то подвели — не переживайте, а понаб­людайте, как (правильно, нет? умно, нет?) на вашу ошибку отреа­гирует этот человек.

**Задание 8: Упражнения,**способствующие нейтрализации и подавлению

« – » эмоций гнева, раздражения, повышенной тревожности и агрессивность.

**Задание 9:**описать конфликтную ситуацию, в которую вы попали, способы и этапы ее решения. Как вы справляетесь со своими эмоциями и агрессией?

Написать положительные и отрицательные стороны различных форм поведения в конфликте, привести примеры из жизни

.

**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.

**Практическая работа № 11**

**Тема:** Анализ конфликтных ситуаций

**Цель:** Развитие у студентов навыков эффективного об­щения и рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситу­ациях социального взаимодействия.

**Норма времени:** 10 часов

**Ход работы**

**Задание № 1. Причитайте данный ниже материал, выделите эффективные способы самоконтроля.**

Процесс эффективного общения субъектов конфликтного взаимо­действия непосредственно связан с их рациональным поведением в конфликте. Известно, что всплеск эмоций в процессе разрешения спора — плохой «союзник» и, как правило, приводит к обострению ситуации. Эмоциональное возбуждение мешает оппонентам понять друг друга, оно не позволяет им четко изложить свои мысли. Поэто­му управление эмоциями в конфликтном взаимодействии является одним из необходимых условий конструктивного разрешения про­блемы.

*Под технологиями рационального поведения в конфликте* мы будем понимать *совокупность способов психологической кор­рекции*, *направленной на обеспечение конструктивного взаи­модействия конфликтантов, на основе самоконтроля эмоций.*

Особое место в обеспечении самоконтроля над эмоциями в конфликтном взаимодействии занимают **аутотренинг** и социально-психологические тренинги, а также **формирование установок на конструктивное поведение** в конфликте. Среди подобных технологий можно назвать ***способы избавления от гнева***, предлагаемые Д. Скотт «Конфликты, пути их преодоления».

*Второй способ* — избавление от гнева с помощью **«заземления».** В этом варианте вы представляете гнев, который входит в вас, как пучок отрицательной энергии от человека или энергии, рождающейся в конфликтной ситуации. Затем вы представляете себе, что эта энер-гия опускается в вас и спокойно уходит в землю.

*Третий способ* избавления от гнева, предлагаемый Д. Скотт, — это **его проецирование и уничтожение в форме проекции.** Этот способ состоит в том, что вы излучаете свой гнев и проецируете его на некий воображаемый экран. Затем вы берете воображаемую лучевую пушку и «стреляете» в него. (Это дает выход желанию насильственных действий.) С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе.

*Четвёртый способ* избавления от гнева состоит **в очищении энергетического поля или ауры** вокруг себя. С этой целью следует встать или сесть и сделать ряд движений руками над головой, представляя себе, что этими движениями вы «очищаете» энергетическую оболочку вокруг этой части тела. При этом необходимо заставить себя почувствовать, что вы извлекаете из себя раздражение или иные отрицательные эмоции и затем стряхиваете их с себя.

Овладение названными технологиями достигается специальными занятиями и тренировками.

**Задание № 2.** Самооценка рационального поведения в конфликте

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, кото­рые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 — для вас не характерно такое поведение.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Позиция |  | Оценка |  |
| 1 | Критически оцениваю партнера | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 2 | Приписываю ему низменные или плохие намерения | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 3 | Демонстрирую знаки превосходства | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 4 | Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 5 | Игнорирую интересы соперника | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 6 | Вижу все только со своей позиции | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 7 | Уменьшаю заслуги партнера | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 8 | Преувеличиваю свои заслуги | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 9 | Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 10 | Выдвигаю перед партнером множество претензий | 1 | 2 3 4 | 5 |
| 11 | Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса | 1 | 2 3 4 | 5 |

*Оценка результатов*

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметиче­скому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете до­статочными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведе­ния. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недо­статочно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

**Задание № 3.** Самооценка «мудрого поведения» в конфликте

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведе­ния» в конфликтах, которые происходили с вашим участием и оцени­те их по пятибалльной шкале по следующей матрице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Позиция | Оценка | Позиция |
| 1 | «Открытость» ума. | 5432 1 | Вы никогда |
|  | Вы настроены |  | не стремитесь понять |
|  | на понимание доводов |  | своего оппонента |
|  | и аргументов оппонента |  |  |
| 2 | Позитивное отношение | 5432 1 | Негативное отношение |
|  | к оппоненту |  | к оппоненту |
| 3 | Рациональное | 5432 1 | Вы отдаетесь стихиям |
|  | мышление. |  | и эмоциям |
|  | Вы контролируете |  |  |
|  | свои эмоции |  |  |
| 4 | Сотрудничество. | 5432 1 | Вы стремитесь |
|  | Вы не делаете ставку |  | к одностороннему |
|  | на односторонний |  | выигрышу |
|  | выигрыш, |  |  |
|  | а ориентируетесь |  |  |
|  | на равенство |  |  |
|  | и сотрудничество |  |  |
| 5 | Терпимость. | 5432 1 | Вы нетерпимы |
|  | Вы признаете право |  | к оппоненту, вас раздражают |
|  | людей быть такими, |  | эмоции, |
|  | какие они есть |  | его позиция или точка |
|  |  |  | зрения, не совпадающая |
|  |  |  | с вашей |

Оценка результатов

Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическо­му по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете доста­точными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

**Задание №4. Выполнить упражнения.**

Если стрессовая ситуация застигнет вас в помещении, то **напря­жение можно снять следующими способами.**

• Встаньте, если это нужно и, извинившись, выйдите из помеще­ния. Например, у вас есть возможность пройти в туалет или в ка­кое-нибудь другое место, где вы сможете побыть один.

• Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и за­пястья холодной водой.

• Медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если по­мещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

• Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз вот так смотрели на небо? Раз­ве мир не прекрасен?!

• Набрав воды в стакан (в крайнем случае, в ладони), медленно, как бы сосредоточенно, выпейте ее. Сконцентрируйте свое вни­мание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

• Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе на­клонитесь, расслабив шею и плечи, так чтобы голова и руки сво­бодно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыха­нием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. За­тем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

Если стрессовая ситуация застигнет вас где-либо вне помещения, постарайтесь сосредоточенно выполнить следующие упражнения.

• Осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружаю­щие предметы с разных позиций, мысленно называйте все, что видите.

• Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите.

• Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не ме­нее четырех минут, знакомясь с его формой, цветом, структу­рой таким образом, чтобы суметь четко представить его с за­крытыми глазами.

• Если есть возможность выпить воды — воспользуйтесь ею — пейте медленно, сосредоточившись на том, как жидкость течет по вашему горлу.

• Еще раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно че­рез нос: сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также медленно, через нос, выдохните воздух. При каждом вдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляют­ся и опускаются ваши плечи. Приятное ощущение, не правда ли? Насладитесь им!

**Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте**

**Задание №5.** «Овладение искусством критики»

**Цель:**. Ознакомить студентов и научить их использовать различные виды критики, не ущемляя достоинства кри­тикуемого.

*Критические оценки могут быть:*

1. Подбадривающая критика: «Ничего, в следующий раз сделаете лучше. А сейчас — не получилось».

2. Критика-упрек: «Ну что же вы? Я на вас так рассчитывал!» Или: «Эх вы! Я был о вас более высокого мнения!»

3. Критика-надежда: «Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше».

4. Критика-аналогия: «Раньше, когда я был таким, как вы, моло­дым специалистом, то тоже допустил точно такую же ошибку. Ну и попало мне от начальника!»

5. Критика-похвала: «Работа сделана хорошо, но не для этого слу­чая».

6. Критика-озабоченность: «Я очень озабочен сложившимся поло­жением дел, потому что за невыполнение этого задания в срок несет ответственность весь коллектив».

7. Безличная критика: «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии. Думаю, что они и сами сделают для себя должные выводы».

8. Критика-сопереживание: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы поймите меня. Ведь дело-то не сделано».

9. Критика-сожаление: «Я очень сожалею, но должен отметить, что ваша работа выполнена некачественно».

10. Критика-удивление: «Как?! Неужели вы не сделали еще рабо­ту? Не ожидал...»

11. Критика-ирония: «Делали, делали и,., сделали. Работка что на­до! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!»

12. Критика-намек: «Я знал одного человека, который поступил точ­но так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...»

13. Критика-смягчение: «Наверное, в том, что произошло, винова­ты не только вы...»

14. Критика-укоризна: «Что же вы сделали так неаккуратно? Да еще и не вовремя?!»

15. Критика-замечание: «Не так сделали. В следующий раз советуй­тесь, если не знаете, как выполнить задание!»

16. Критика-предупреждение: «Если вы еще раз допустите брак, пе­няйте на себя!»

17. Критика-требование: «Работу вам придется переделать!»

18. Критика-вызов: «Если допустили столько ошибок, сами и ре­шайте, как выходить из положения».

**Задание №6.** Составить кроссворд по видам критики.

**Задание № 7.** Составить графическую инструкцию по умению принимать критику.

**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.

**Практическая работа № 12**

**Тема:** Анализ конфликтных ситуаций

**Цель:** Освоить эффективные способы взаимодействия в коллективе и команде, с коллегами, руководством, клиентами.

**Норма времени:** 8 часов

**Ход работы**

**Задание1**

На первом этапе работы студентам дается по вариантам две конфликтные ситуации.

Данные ситуации должны быть проанализированы по следующим критериям:

А) вид конфликтного взаимодействия с подробным комментарием видов;

Б) структурные элементы конфликт с подробным описанием каждого;

В) модели поведения конфликтующих сторон;

Г) стратегии конфликтующих сторон.

Д) конфликтные черты личности оппонентов.

Ситуации для анализа.

**Вариант 1**

Рабочий Петров, нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал.

Руководитель цеха, узнав об этой ситуации, вызвал Петрова к себе в рабочий кабинет. С

Самого начала беседы с Петровым руководитель кричал, оскорблял, говорил о

некомпетентности, о том, что давно не доволен работой Петрова. Сказал, что такого работника больше терпеть не намерен и предложил Петрову уволиться. Петров, молча и спокойно

выслушал руководителя, в конце реплик сказал о том, что это произошло случайно и не

только по его вине и молча, вышел из кабинета.

**Вариант 2**

Выполнив финансовый отчет, над которым Татьяна. И., работала в течении месяца, она

отправилась на предварительное совещание к своему руководителю, который должен

был указать на плюсы и минусы ее работы так как Татьяна. И., самостоятельно

выполняла эту работу впервые. В этот день начальник был в плохом настроении,

импульсивен и несдержан, все свое раздражение он выместил на Татьяне. И. Во время

беседы он громко кричал, переходил на оскорбления, непрофессионализм. В перерывах его эмоциональных высказываний она пыталась объяснить свою позицию, что еще больше эмоционально выводило его. Выйдя, их кабинета Татьяна. И., была просто подавлена, ей

хотелось плакать, переполняли, она расценивала поведение руководителя как неадекватное и приняла решение уволиться.

*На втором этапе* необходимо провести оценку глубины конфликта для разработки путей

его решения.

Студенты получают **тест «Оценка глубины конфликта»** для изучения его

содержания.

*Для апробации теста, обучаемые самостоятельно должны проанализировать*

*конфликтные ситуации (вариант 1, вариант 2), на предмет оценки выраженности каждого*

*из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на*

*занятии.*

**Тест Оценка глубины конфликта**

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего

конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных

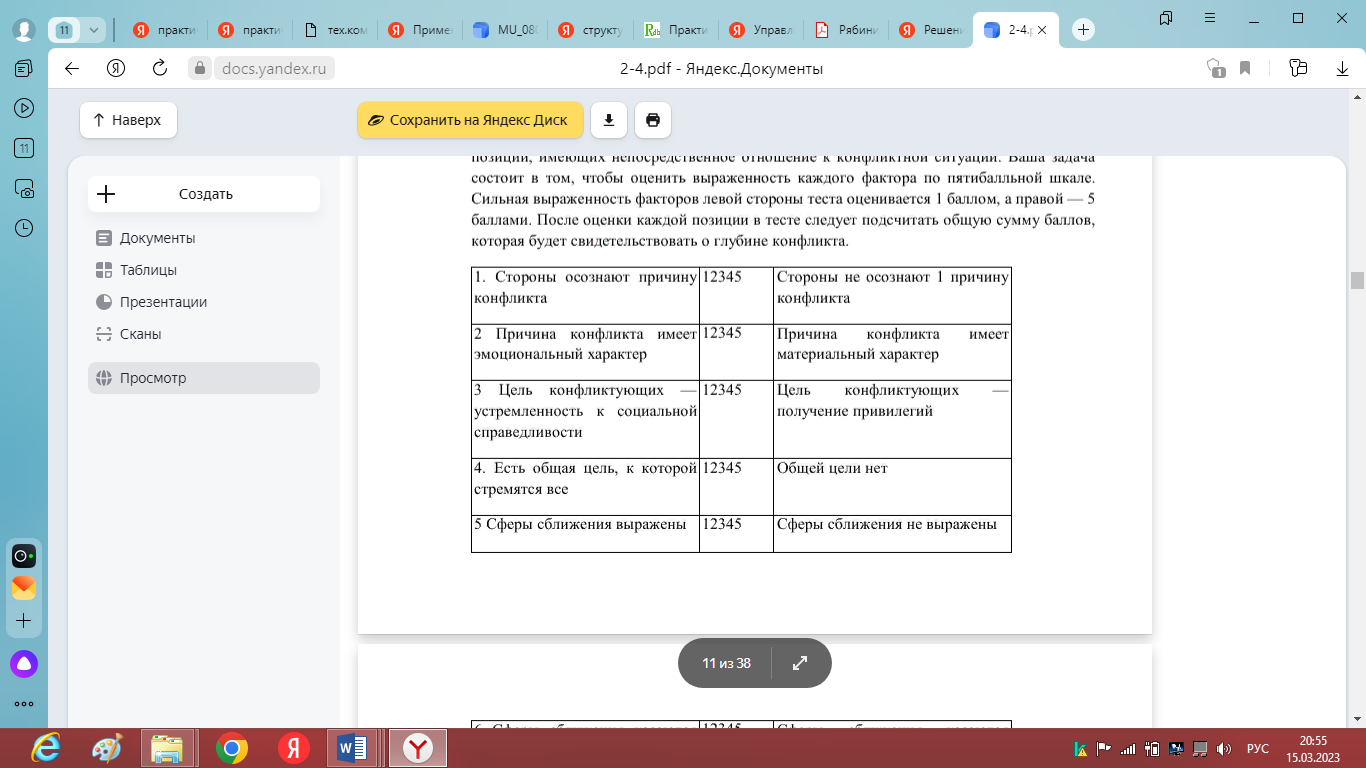
позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача

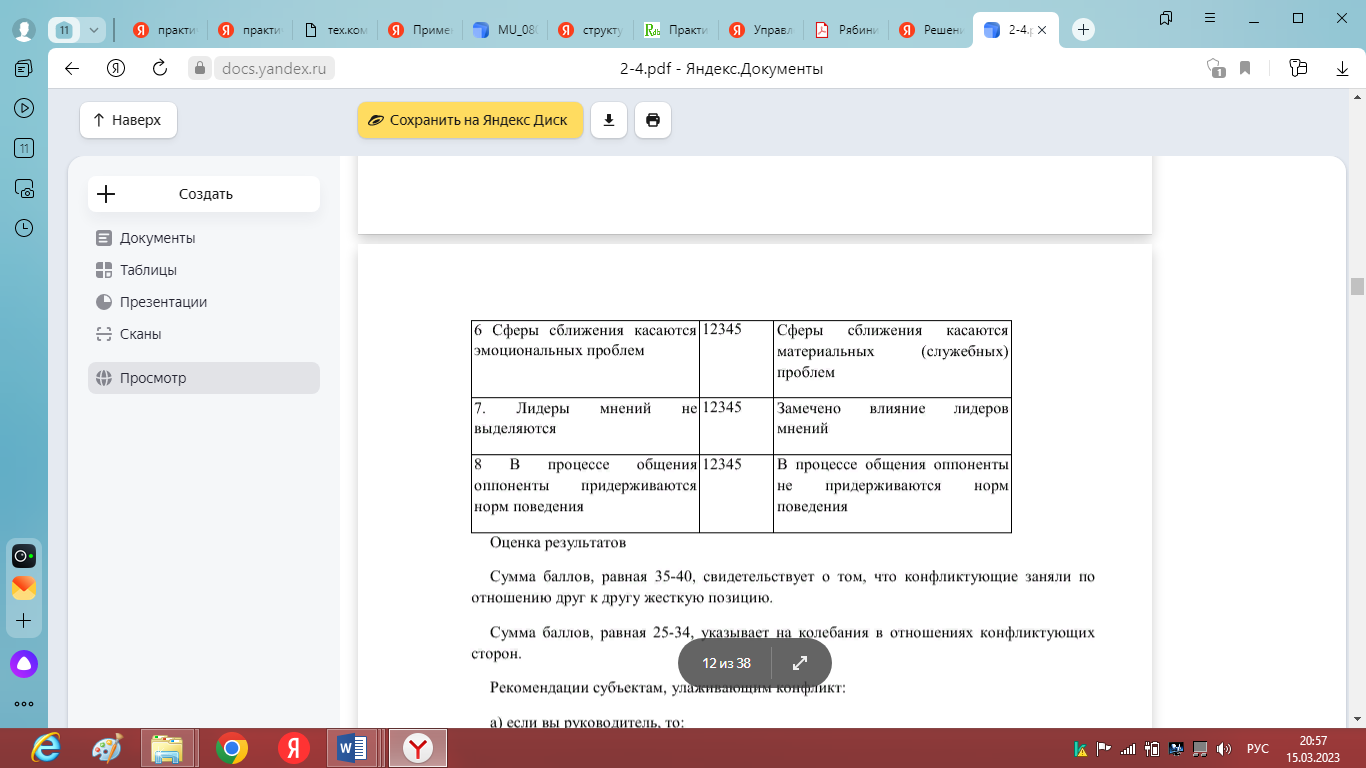
состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале.

Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой — 5

баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов,

которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.





**Оценка результатов**

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по

отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих

сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) *если вы руководитель*, то:

— при сумме баллов 35-40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения

конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

— при сумме баллов 25-34 вы должны выступать в роли консультанта и для

разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим

мерам;

— при сумме баллов менее 24 — вы должны выступать в роли воспитателя и в этом

случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) *если вы являетесь медиатором*, то:

— при сумме баллов 35-40 — следует предпринять меры по разъединению

конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом до

снижения накала борьбы между ними;

— при сумме баллов 25-34 — можно попытаться на очередной встрече в переговорном

процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

— при сумме баллов менее 24 — можно активизировать усилия по подготовке

конструктивного решения.

В выводе оценивается поведение оппонентов, отрицательные тенденции в поведении и предлагаются способы поведения с точки зрения каждого субъекта конфликтного взаимодействия.

**Задание 2** . Студентам предлагается тест «Родитель — Взрослый — Ребенок», позволяющий определить собственную преобладающую трансактную позиции в общении и взаимодействии с другими людьми.

**Тест «Родитель — Взрослый — Ребенок»**

*Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого*

*оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10*

1 Мне порой не хватает выдержки.

2 Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

3 Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

4 Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

5 Меня провести нелегко.

6 Мне бы понравилось быть воспитателем.

7 Бывает, мне хочется подурачится, как маленькому.

8 Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

9 Каждый должен выполнять свой долг.

10 Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

11 Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

12 Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.

13 Я, как и многие люди, бываю обидчив.

14 Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

15 Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

16 Я — увлекающийся человек.

17 Мой основной критерий оценки человека — объективность.

18 Мои взгляды непоколебимы.

19 Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

20 Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

21 Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);

3, 6, 9, 12, 15,18, 21 - «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас

получилась формула ВДР, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру

импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно

пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле,

связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит Р, категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание РДВ порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики.

«Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих

научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался

лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность

хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять

свои эмоции под контроль.

Рефлексивное упражнение по проведенном психологическому тесту.

На третьем этапе работы студентам предлагаются задачи, содержащие конкретные

ситуации. Ситуации, описанные в задачах, они должны оценить на основе трансактного

анализа.

Решение задач обсуждается в учебной группе.

**Задание 3.**

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в

следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы

Наложили штраф?».

Инспектор:

«Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

**Задание 4.**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в

следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать,

чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть

некоторые соображения по этому поводу».

**Задание 5.** Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли

обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня

отвлекли семейные обстоятельства».

**Задание 6.**

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в

следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается в сотруднику с просьбой остаться

после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на

усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

В конце занятия студентам можно дать психокоррекционные упражнения для

самостоятельной отработки

Вступая в общение в реальных жизненных ситуациях, старайтесь определять позиции

своих партнеров. Попробуйте поэкспериментировать с собственной позицией, всякий раз

наблюдая и анализируя последствия ее изменения. Какие конкретно трансактные

комбинации ведут к обострению ситуации, а какие — к конструктивному общению?

**Задание 7.**Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кемвам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете,почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в

зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Выводы.

**Задание 8.**Познакомиться со способами управления конфликтом.

**Способы управления конфликтом, если он неизбежен.**

1**.** Взять под контроль собственные эмоции: соблюдать этиче­ские принципы поведения по отношению друг к другу, использо­вать только деловые аргументы, избегать всего того, что может за­деть личность партнера по общению.  
  
2. Вскрыть за мнимыми причинами конфликта подлинные, для этого постараться четко и открыто изложить свои позиции и полу­чить наиболее полную информацию о ситуации, о позиции, инте­ресах собеседника, иметь желание понять его.  
  
3. Локализовать конфликт, то есть противодействовать инстинк­тивному желанию перейти в тотальное наступление за победу лю­бой ценой; обсуждать конкретные предметы конфликта, избегать обобщений, переноса разговора в другие области взаимодействия, ссылок на прошлые, не имеющие к делу, неудачи, ошибки собе­седника.  
  
4. Для конструктивного преодоления конфликта необходима активность обеих сторон, вовлеченность в ситуацию, заинтересо­ванность в разговоре. Постарайтесь получить хотя бы игровое на­слаждение от самого процесса конфликта, если отсутствуют шан­сы на разрешение конфликта.  
  
5. Можно не быть активной стороной, но нужно держать ини­циативу за собой, определяя:  
  
□ эмоции, в том числе и спокойные,  
□ тему разговора,  
□ роли,  
□ языковой стиль,  
□ степень строгости правил игры.  
  
6. Не опровергайте аргументы противника в том порядке и в та­ких объемных пропорциях, в которых они изложены противником: прежде чем опровергнуть аргументы, переформулируйте их на по­нятном именно для себя языке.  
  
7. Не избегайте созревшего конфликта. Бегство равносильно переводу его во внутренний план со всеми вытекающими из этого последствиями для здоровья и работоспособности. Хроническое, то есть постоянное, бегство от созревшего конфликта может изу­родовать личность человека.  
  
В отношении самого процесса беседы ***для снятия эмоциональ­ного напряжения*** мы рекомендуемиспользовать следующие ***тех­ники установления и поддержания эмоционального контакта:***  
□ установление контакта глаз;  
□ сообщение о своем эмоциональном состоянии (например, «Я очень расстроен тем, что нам никак не удается найти об­щий язык. Мне не дает это покоя ни днем, ни ночью»);  
□ предоставление возможности выговориться;  
□ подчеркивание значимости собеседника для вас;  
□ подчеркивание общности с ним;  
□ проявление сочувствия к проблеме собеседника;  
□ признание перед собеседником своей неправоты раньше его;  
□ обращение к социально одобряемым мотивам поступков со­беседника;  
□ уважение собеседника, его точки зрения;  
□ попытка встать на место собеседника и понять, прочувство­вать его состояние, а не замыкаться в себе.  
  
Следует подчеркнуть, что переговоры должны протекать дина­мично.  
  
1. Нужно прекращать переговоры до того, как появиться чув­ство психологической усталости.  
  
2. Следует заканчивать переговоры на позитивной ноте: собе­седник должен уйти с чувством готовности к дальнейшим контак­там.  
  
3. Под конец диалога важно подчеркнуть достигнутое при об­суждении, даже если вы не достигли окончательно своей цели (что­бы собеседник чувствовал, что переговоры не прошли в пустую).  
  
Всего при конфликте возможны четыре исхода:  
  
1) полное подчинение другого посредством тотальной мобили­зации всех сил;  
2) компромисс, порожденный уступками;  
3) прерывание, переключение, маскировка конфликта при уг­розе поражения;  
4) интеграция — нахождение взаимно удовлетворительного ре­шения совместными усилиями: конфликт перерастает в кон­структивное решение проблемы. Совместно находят новую систему отсчета, в которой противоречие теряет свое перво­начальное значение.  
  
***Нужно стремиться к последнему варианту, при этом беседу мож­но считать удавшейся, если:***  
  
□ партнеры получили какую-то новую информацию, что-то уточнили в своем видении ситуации или позициях собесед­ников;  
□ смогли хотя бы частично снять напряженность в отношени­ях и проявление взаимной недоброжелательности;  
□ пришли к большему взаимопониманию и сближению своих позиций;  
□ смогли устранить проблему, разрешить ситуацию.  
  
Итак, научитесь управлять конфликтом!

**Задание 9.**

Ролевая игра "Уговори на субботник".

Членам группы предлагается разбиться на пары. Один партнер - "рабочий", который должен находить самые разные способы отказаться от субботника, другой - "начальник" - должен найти способ уговорить рабочего пойти на субботник.

**Задание 10.**Студентам даётся задание разыграть сцену в определённой стратегии поведения конфликтной ситуации. Зрители должны определить какую стратегию поведения выбрали участники конфликтной ситуации.  **Задание 11.** Работа в группах по 4 человека. На листе бумаги написать положительные стороны конфликта и отрицательные стороны конфликта. Как можно больше.

**Задание №12.** Студентам предлагается прочитать данную ситуацию, проанализировать её. Предложить данную историю в разных стратегиях поведения.

**Проявить сочувствие**

Несколько лет назад мы застряли в лифте, уже после полуночи. Девушка-диспетчер аварийной сообщила, что «через 10 минут к нам приедут». Через 10 минут мы перезвонили еще раз. А потом еще. У них там что-то случилось, и машина где-то застряла. Ждать в конечном счете пришлось около 40 минут. И каждый раз, хотя разговаривали мы опять-таки достаточно агрессивно, девушка ахала-охала, извинялась и обещала, что еще чуть-чуть, и машина будет. Она сказала, что понимает, как это неприятно. Она практически умоляющим голосом просила нас не пытаться выбраться из лифта самостоятельно, потому что «мы можем навредить себе». Она жалобно упрашивала нас потерпеть еще немного. И хотя идеальным с точки зрения применения техник управления агрессией это поведение назвать было нельзя, искреннее человеческое сочувствие людям, застрявшим ночью в лифте, сгладило все ее ошибки. Из лифта мы вышли если не благодушными, то вполне доброжелательными.

**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.

**Практическая работа № 13**

**Тема:** Отработка способов борьбы со стрессом

**Цель:** Изучить иосвоить энергосберегающие приёмы и способы поведения.

**Норма времени:** 8 часов

**Ход работы**

**Задание 1.**

**Тема:** Семинар на тему «Методы профилактики стресса на работе»

Вопросы для обсуждения:

1.Профессиональное здоровье и стабильность личности

2. Синдром эмоционального выгорания

3 .Что такое стресс.

4. Физиологические последствия длительного стресса.

5. Психологические последствия стресса.

6. Профессиональный стресс.

7. Психологические последствия стресса.

8. Приёмы защиты от стресса.

9. Упражнения на расслабление.

10. Ароматерапия.

11. Цветотерапия.

12. Позитивное мышление.

13.Дыхательные техники.

14. Библиотерапия.

15. Медитация.

16.Релаксация.

**Задание 2. Выполнить упражнения на развитие саморегуляции**

Если стрессовая ситуация застигнет вас в помещении, то напря­жение можно снять следующими способами.

• Встаньте, если это нужно и, извинившись, выйдите из помеще­ния. Например, у вас есть возможность пройти в туалет или в ка­кое-нибудь другое место, где вы сможете побыть один.

• Воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски и за­пястья холодной водой.

• Медленно осмотритесь по сторонам, даже в том случае, если по­мещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне заурядно. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид.

• Затем посмотрите в окно на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите. Когда вы в последний раз вот так смотрели на небо? Раз­ве мир не прекрасен?!

• Набрав воды в стакан (в крайнем случае, в ладони), медленно, как бы сосредоточенно, выпейте ее. Сконцентрируйте свое вни­мание на ощущениях, когда вода будет течь по горлу.

• Выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе на­клонитесь, расслабив шею и плечи, так чтобы голова и руки сво­бодно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыха­нием. Продолжайте делать это в течение одной-двух минут. За­тем медленно выпрямитесь (действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова).

Если стрессовая ситуация застигнет вас где-либо вне помещения, постарайтесь сосредоточенно выполнить следующие упражнения.

• Осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружаю­щие предметы с разных позиций, мысленно называйте все, что видите.

• Детально рассмотрите небо, называя про себя все, что видите.

• Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его. Разглядывайте предмет не ме­нее четырех минут, знакомясь с его формой, цветом, структу­рой таким образом, чтобы суметь четко представить его с за­крытыми глазами.

• Если есть возможность выпить воды — воспользуйтесь ею — пейте медленно, сосредоточившись на том, как жидкость течет по вашему горлу.

• Еще раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно че­рез нос: сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем также медленно, через нос, выдохните воздух. При каж-

Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте 135

дом вдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляют­ся и опускаются ваши плечи. Приятное ощущение, не правда ли? Насладитесь им!

**Задание 3.**

1.Составить фразы Ты-послание (не менее 5).

2.Первести эти же фразы в я-послание.

Например: «Ты выводишь меня из себя» - Ты – послание.

«Мне неприятно, когда со мной разговаривают на повышенном тоне» - Я-послание.

**Задание 4.** Выделите ключевую мысль предлагаемого ниже материала.

Чаще всего, когда другой человек чем-то недоволен, он предъявляет лично нам какие-то претензии. Не факт, что эти претензии справедливы, обоснованны и вообще имеют к нам хоть какое-то отношение.

Но агрессор уже высказал свое обвинение, а значит, нужно как-то реагировать.

Начинать со слова «да» рекомендуют и при работе с возражениями клиента. На чем основан этот прием?

*Слова «да» и «нет» имеют магическое значение для человека.*

Несмотря на их краткость, они обладают огромным значением, зачастую самостоятельным («Она сказала: “Да”!» или «Когда покупатель говорит вам “нет”…»).

*Слово «да» означает согласие, принятие, перспективы.*

*Слово «нет» — отказ, противоречие, конфликт или конец взаимодействия.*

В то же время в русской речи очень популярно начинать любой ответ со слова «нет»: «Нет, ну пойдем», «Нет, я согласен», «Нет, ну правильно». Слово «нет» вошло в нашу речь практически на уровне слова-паразита.  
 Даже если то утверждение, которое прозвучало в конфликтной ситуации, является совершенно истинным, мы часто сопротивляемся ему в силу самого эмоционального фона взаимодействия:

— Ты вообще в джинсах пришел.  
— А что ты имеешь против джинсов? Сам-то небось тоже не в костюме пришел!

И понеслась… А ведь можно было просто согласиться: «Да, я в джинсах». Тем более что это очевидный факт. И сказать-то больше другой стороне было бы нечего. Тема исчерпана. Поскольку никто из нас не является совершенством, то с точки зрения логики практически на любую критику мы можем ответить каким-то частичным согласием.

**Задание 5.** Работа в паре. Необходимо на негативную фразу отреагировать в технике со слова «Да». Например,

**Предлагаемая фраза:**  Ты непрофессионал.

**Реакция партнёра:** Да, мой профессионализм можно совершенствовать.

**Предлагаемая фраза:**  У тебя мало опыта в этой сфере.  
**Реакция партнёра:** Да, есть люди, которые работают в этой сфере больше, чем я.  
**Предлагаемая фраза:** Ты не уверена в себе.  
**Реакция партнёра:** Да, я не во всех ситуациях чувствую себя уверенно.

**Предлагаемая фраза:** Ты полная бездарность.

**Реакция партнёра:** Да, у тебя может сложиться такое впечатление.

**Предлагаемая фраза:** Все бабы дуры

**Реакция партнёра:** Да, есть люди, которые так думают.

Вывод: учиться любой ответ начинать со слова «да». Тогда и в ситуации конфликта вы сможете поддерживать более доброжелательный фон взаимодействия. Найти, с чем согласиться, можно даже в самых нелепых претензиях и оскорблениях. В этих случаях мы соглашаемся не с самим высказыванием, а с тем, что такое мнение существует в мире. Это своего рода косвенное согласие.

Данная техника позволяет снизить эмоциональное напряжение партнера по общению. Когда его нападение не встречает сопротивления, а даже напротив, он слышит в ответ согласие, его «организм» успокаивается. А логика пока все равно не работает.

**Задание 6.**

Тема: Семинар на тему «Профессиональное выгорание: понятие и причины»

Вопросы для обсуждения

1. Признаки профессионального выгорания.

2. Способы определения профвыгорания.

3. Стадии профвыгорания.

4. Психогигиена.

5. Смехотерапия.

6.Музыкотерапия.

7. Профилактика профвыгорания.

8. Техники саморегуляции.

**Задание 7. Вступление в контакт. Разминка: Упражнение «Зайдите ко мне»**

**Цель**: отработка интонаций как средства вербального воздействия на партнеров по общению.

**Задание:**Богатство языка зависит не только от словарного запаса, но и от интонации. Одну и ту же фразу можно сказать с разной интонацией, и она будет нести в себе совершенно разные смысловые нагрузки. Предлагается произнести фразу **«Зайдите ко мне»** с той интонацией, которая указана в задании на листочке.

Варианты интонации.

*Рефлексия:*Трудным ли было задание? Удалось ли произнести фразу с той интонацией, которая была в задании? У кого хорошо выражено интонационное богатство речи.

**Задание 8. Студентам предлагаются неприемлемые фразы.** Прочитайте неприемлемые фразы. Переведите диалог в конструктивное русло, подобрав более дипломатичные выражения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Неприемлемо** | **Дипломатично** |
| «Женщина/Мужчина/Девушка, послушайте…» | Обращение по имени |
| «Только не надо нервничать/Успокойтесь!» | «Возможно, я могу ошибаться, давайте спокойно разберемся» |
| «Давайте скорее перейдем к делу» | «Предлагаю обсудить то, как я могу вам помочь» |
| «Вы ничего не понимаете/не знаете наших правил» | «На эту ситуацию можно посмотреть с другой стороны» |
| «Мне жаль, что это вас так задевает, но деньги вернуть вам не сможем» | «Мне жаль, что мы не вправе вернуть вам деньги. Можем ли мы сделать для вас что-нибудь другое?» |

**Задание 9.** Упражнение «Установление ролевой структуры»    
**Цель:** демонстрация модели поведения в соответствии с принятой ролью, формирование умения видеть роль партнера по общению.

**Задание 10:** по описанной характеристике разыграть роль участника дискуссии.   
**Инструкция:** довольно часто дискуссия переходит в полемику, т. е. в воинствующий спор, когда участникам трудно прийти к соглашению, и начавшееся обсуждение завершается возникновением конфликтной ситуации. Чтобы этого не произошло, следует научиться видеть, какую роль взял на себя ваш партнер по дискуссии. Существует не менее тридцати трех ролей, которые возникают в ходе дискуссии. Остановимся на пяти из них.   
***Инициативный*** — его задача с самого начала дискуссии захватить инициативу, с помощью аргументов и эмоционального напора склонить остальных участников к поддержке его позиции.   
**Спорщик** — он встречает в штыки любое предложение. Выдвигает свое, но обязательно противоположное тому, какое выдвинули остальные. Его девиз: «Я спорю потому, что я спорю».

**Соглашатель** — соглашается с любыми точками зрения и поддерживает все высказывания.   
**Оригинал** — до поры до времени не вступает в дискуссию, но если взял слово, то выдвигает какое-либо неожиданное решение.

**Организатор** — его роль состоит в том, чтобы обеспечить выявление позиций, он задает уточняющие вопросы, подводит промежуточный итог, определяет свою собственную позицию.   
Каждый участник дискуссии получает от ведущего роль индивидуально, с учетом его желания.

Далее выбираются «артисты», которые приступают к обсуждению проблемы, например, «Молодежь и образование», «Проблемы молодой семьи», «О роли современной социокультурной обстановки в воспитании подрастающего поколения», «Детская наркомания и беспризорность» и т. д. (темы могут быть предложены участниками дискуссии).   
**Анализ упражнения:**   
1. Какие трудности испытывали участники при выполнении ролей?   
2. Назвать наиболее яркие средства самоподачи, использованные исполнителями для демонстрации содержания ролевых предписаний.   
3. Что послужило мотивом для выбора участником той или иной роли (интерес к теме; желание выглядеть умным, оригинальным и т. д.; игровая ситуация задания)?

**Задание 11.** Работая в паре, необходимо убедить собеседника.

**1.**Начертите решетку из девяти квадратиков.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

2. Поместите в центральный квадрат *Тезис* ***– фильм нужно посмотреть*** (либо какой-то другой).

3. Остальные квадратики заполняете Аргументами и оцениваете их “убойную силу”.

4. предлагается каждой пере студентов перед аудиторией продемонстрировать свое умение подбирать аргументы.

4. Оцените друг друга по степени убеждения.   
Ниже приведен пример “Решетки Аргументации”. В данной решетке приведены достаточно убедительные аргументы в пользу того, что сей фильм действительно нужно посмотреть.



**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.

**Практическая работа № 14**

**Тема:** Упражнения по самопрезентации специалиста

**Цель:** Изучить иосвоить

**Норма времени:** 6 часов

**Литература**

Шавардова, Е. Ю. Азбука имиджелогии : учебное пособие / Е. Ю. Шавардова. — Севастополь : СевГУ, 2023. — 184 с.

**Ход работы**

**Задание 1.** Изучить ниже представленную информацию.

ИМИДЖ: СУЩНОСТЬ И ФУНКЦИИ

Происхождение и определение понятия «имидж»

В имиджелогии понятие имиджа – центральная гносеологическая проблема, от решения которой зависят все другие ее теоретико-прикладные и технологические проблемы. С возрастанием значения информационных компонентов в жизни общества, имидж становится вместилищем актуального социального контекста, сознательно и бессознательно конструируемая биосоциокультурная характеристика индивидуальных и коллективных субъектов.

Определение понятия имиджа на современном этапе отличается несколькими особенностями. Так, еще в начале 60-х годов XX столетия выражение «имидж» вошло в научное употребление и используется до сих пор как меха-низм привлечения внимания. Оно происходит от греческого слова imago – об-раз, которое связано с другой лексемой – imirati, т.е. имитировать.

Заслуживает внимание тот факт, что разные потребности общества дали распределение акцентов на различные аспекты использования образа как такового. В английском языке «образ» есть порядок, направление чего-либо – mode,way, manner. Когда речь идет об образе как о единственном в своем роде – этоform, shape, figure. В литературе «образ» – character, type; в религиозном смысле– это sacred image, образ как представление есть image. Образ в итальянском определяется словами «image» и переводится «облик, вид, подобие». Литера-турное выражение его же уже – type, personage; художественный образ будет именоваться image и опять же personage. Когда речь идет об образе как способеи порядке – это mode, facon, maniere, образе правления – «regime», церковныйобраз – icone, опять же image и даже sainte. Во французском «образ» обозначается очень похоже: образ жизни в этом случае именуется maniere de vivre, modede vie; образ мышления – facon de voir, mode de pensee; образ как способ, поря-док будет звучать как de cette facon, de la sorte.

Синоним слова «образ» в древнерусском языке – «видаши» (видимое). В словаре С.И. Ожегова слово «образ» имеет несколько значений:

а) вид, облик, внешность;

б) обобщенное художественное восприятие конкретного явления;

в) характер, склад, направление чего-либо;

г) средство, способ;

д) живое представление о чем-либо, о ком-либо, возникающее в воображении, в мыслях;

е) форма восприятия сознанием объективной действительности.

Ключевое определение, которое можно использовать в совокупности с имиджем – образ. Под «образом» понимается субъективно воспринятое отражение чего-либо, представление о качествах объекта, а под «имиджем» – результат внедрения образа в массовое сознание. Следовательно, «образ» – это стихийно созданное представление об объекте, а «имидж» – целенаправленное. В общем виде «имидж» представляется как схематический, упрощенный образ субъекта и имидж по отношению к образу вторичен.

Специалисты по-разному формулируют понятие «имидж», поэтому на сегодняшний день не существует общей устоявшейся его формулировки. Проблема определения четкого выражения имиджа в специальной научной литера-туре состоит в том, что круг объектов, имидж которых является возможным формировать или анализировать, чрезвычайно велик и постоянно расширяется. Принимая во внимание то, что выражение имиджа, как неотъемлемой составляющей современного социокоммуникационного пространства, потенциально предполагает междисциплинарный характер этого понятия и является важным для ряда наук. Так, термин «имидж» находит применение в абсолютно разных сферах деятельности: психологии, социологии, истории, лингвистики, философии, журналистики, политологии и других смежных дисциплин. Природа имиджа сложна, в ней содержатся коммуникативные, психологические компоненты, имиджу присущи символизм и знаковость.

**Классификация имиджа**

Имидж, как сложную многоуровневую категорию, разделяют на следующие направления:

***- персональный имидж,*** который включает в себя индивидуальные особенности личности (открытость, принципиальность, честность, образованность, доброту, порядочность, человечность, обязательность, бескорыстность, энергичность, решительность, напористость, наличие харизмы, способность вести за собой людей), а также внешний вид человека (походка, активность, деятельность, энергичность);

***- профессиональный имидж*** предполагает динамические характеристики –энергичность, активность, деятельность, в спектре значимости решаемых задач, а также существенные качества: компетентность, работоспособность, деловитость;

*- социальный имидж*, включает в себя заботу о людях, готовность бороться с воровством и преступностью, близость к проблемам народа;

*- символический имидж,* наиболее устойчивый в коммуникативном полекомпонент целостного имиджа, он представляет организацию или лидера носителем определенной идеологии, содержит гарантии на то или иное будущее, связанное с декларируемой программой действий.

В зависимости от критериев, существует несколько *классификаций имиджа*:

по степени достижения цели (эффективный и неэффективный);

по степени самоконтроля (спонтанный и управляемый); по степени эмоционального воздействия на аудиторию (позитивный и негативный);

по объекту воздействия(личный, товарный и групповой);

по назначению (самовозвышающий, целевой и самоутверждающий);

по цели воздействия (публичный, профессионально-коммерческий, политический);

по длительности существования (общий и си-туативный);

по параметрам проявления (А.Ю. Панасюк):

а) средовой имидж – это вещественная и социальная среда обитания, кото-рая включает ближайшее окружение (семья, друзья, коллеги), жилище, кабинет,автомобиль, а также основные каналы социальных контактов – места отдыха,членство в клубах и др.;

б) габитарный имидж – включает в себя компоненты внешности (прическа,костюм, макияж и т.п.). Считается, что позитивный габитарный имидж не должен ассоциировать человека с социальной группой, которая вызывает негатив, а напротив – с социальной группой, к которой общество относится позитивно;

в) овеществленный имидж – это предметы и вещи, созданные человеком:

документы, выступления в СМИ, статьи, книги и др.;

г) вербальный имидж – включает в себя особенности голоса и голосоречевой техники (тембр, темп, дефекты речи и т.д.), тезаурус и лексический набор, устная и письменная речь;

д) кинетический имидж – это мнение, которое возникает о человеке на основе его кинетики: характер типичных движений или положения частей тела в пространстве. Такая информация чаще всего воспринимается неосознанно и влияет на подсознание людей .

В современной науке исследователи предлагают три возможных подхода к классификации имиджа:

функциональный, контекстный и сопоставительный.

1) функциональный, при котором выделяют следующие типы имиджа, исходя из различного функционирования:

*- зеркальный имидж*, построенный на отношении к нам других людей, свойственный нашему представлению о себе. Обычно этот вариант имиджа имеет положительный характер, поскольку психологически на первое место выдвигается позитив; его минус – минимальный учет мнения со стороны. Этот

имидж может определять характеристики как лидеров, так и организаций;

*- текущий имидж*, вариант имиджа, разворачивающегося в данный отрезок времени и характерен для взгляда со стороны. Именно в этой области находит свое применение PR (англ. public relation – публичные отношения), по-скольку недостаточная информированность, непонимание и предвзятость формируют имидж политика или организации не в меньшей степени, чем реальные поступки. Это не просто взгляд внешней публики вообще (хотя он может быть весьма существенным для данной организации или данного политика), это могут быть взгляды избирателей, клиентов, социологов, журналистов и т.д. И наиболее важной задачей здесь становится не столько благоприятный, сколько верный, правильный тип имиджа;

*- желаемый имидж*, тип имиджа, связанный с идеальным Я-человека, оно отражает то, к чему он стремится. Он особенно важен для новых структур, которые только создаются. О них еще никому ничего не известно, поэтому именно этот желаемый имидж и может выступать в виде единственно возможного. На практике с таким подходом сталкиваются в описаниях и самоописаниях партий и новых общественных движений. Каждый приход нового лица в старую структуру тоже сразу увязывается с ее новым желаемым имиджем;

*- корпоративный имидж*, имидж организации в целом (компании, фирмы, предприятия, учреждения, политической партии, общественного образования ит. д.), а не каких-то отдельных подразделений или результатов работы; здесь учитывается и репутация организации, и ее успех, и степень стабильности. Особенно важен подобный тип имиджа для финансовых структур, а также для тех, кто работает в области PR, например, трастовые компании;

- *множественный имидж*, образуется при наличии ряда независимых структур вместо единой корпорации; в качестве примера могут служить партийные съезды, где каждая составляющая работает на единый результат. Правда, существует и обратный процесс, когда неудача в одной области перечеркивает имиджевые характеристики в другой;

- *отрицательный имидж*, это имидж, создаваемый оппонентом, соперником или неприятелем, т.е. вариант сознательно конструируемый, а не возникающий спонтанно. При запуске отрицательного имиджа возникает проблема адекватного его опровержения. В соответствии с определенными законами коммуникации сделать это весьма сложно: считается, что легче запустить новый стереотип, чем опровергнуть имющийся. Поэтому одной из возможных стратегий считается показ заинтересованности оппонента именно в таком представлении события.

**2) контекстный** (контекстуальный) подход к имиджу означает, что он должен носить целостный, гармоничный характер, учитывать условия реализации в разных контекстах, а отдельные черты не противоречить друг другу. Системный характер имиджа позволяет по одной видимой черте вызывать в массовом сознании сопутствующие характеристики. Контекстный подход позволяет классифицировать имидж по способам применения, в котором он функционирует (имидж политика, педагога, бизнесмена, государственного служащего и т.п.).

**3) сопоставительный** подход заключается в сравнении имиджевых характеристик, например, двух политических претендентов, двух компаний, двух продуктов. Такая более четкая классификация необходима для того, чтобы иметь конкретные цели, на достижение которых и может быть направлена ПР-кампания. Если это касается политиков, то их можно сопоставить по ряду параметров: интеллигентность, компетентность, склонность к силовому решению, хозяйственность и т.д. Обнаруженные отличия, соответствующим образом требуют перестройки имиджа.

Изучая личный имидж руководителя фирмы, английская исследовательница Э. Сэмпсон пришла к выводу, что личностный имидж сочетается с рядом внешних и внутренних факторов, задающих «самоимидж», воспринимаемый имидж и требуемый имидж. Самоимидж основан на прошлом опыте и отражает самоуважения человека. Воспринимаемый имидж – это то, как другие видят его носителя, как на самом деле относятся к нему окружающие, как реально отзываются. Требуемый имидж – это профессиональные характеристики, которыедолжны быть присущи специалисту. В некоторых случаях этому способствует тип одежды (судебная мантия, военная форма и т.п.), как имиджевые знаки, указывающие на исполнителей конкретных ролей, они как бы входят в требуемый набор символов, необходимых для исполнения этих ролей.

Как показывают исследования приоритетными качествами личностного имиджа являются:

1) набор природных дарований, которые обеспечивают создание личного имиджа – коммуникабельность, красноречивость, эмпатичность и рефлексивность;

2) характеристики личности, которые основаны на образовании и воспитании; к ним относятся нравственные ценности, психическое здоровье и способность к межличностному общению. Несомненно, нравственный человек осознает необходимость жить по моральным заповедям, выверенным человеческим опытом, безнравственный же всегда в плену у собственных страстей и его миропонимание – вседозволенность;

3) качества, которые связаны с жизненным и профессиональным опытом личности и особенно весомо, когда этот опыт помогает ей обострить интуицию. В формате самостоятельного имиджа некоторые исследователи рассматривают тип харизматического имиджа. И действительно, имидж, наполненныйэ нергией экспрессивности, доминантности, агрессивности, архетипичности, эталонности и пр., создает харизму.

Харизматический имидж – это образ, который притягивает к себе окружающих благодаря огромной внутренней энергии и содержательной силы; на осознаваемом уровне это проявляется как уважение, страстная привязанность, страх или прилив энергии. Харизматическая личность способна привлекать внимание, вызывать сильные чувства, удовлетворять явные и скрытые потребности людей, предлагать идеи, убеждать, демонстрировать уверенность, владеть ситуацией, вести за собой.

Разнородность дифференциации имиджа и с целью большего представления и понимания значимости этого термина, целесообразно разместить сведенные в табличном варианте данные о классификации различных типов имиджа с указанием их определения и толкования .

**Задание 2. Составить таблицу Классификация имиджа.**

Задание 3. Разработать имидж делового человека (для мужчины). Выбор имиджа самостоятельно.

Задание 4. Разработать имидж делового человека (для женщины). Выбор имиджа самостоятельно.

**Оценка результатов работы**

Оценка 5 – качественное выполнение всех заданий.

Оценка 4 - выполнение всех заданий с небольшими недочетами.

Оценка 3 – выполнение не всех заданий, либо некачественное выполнение всех заданий.