Государственное бюджетное образовательное учреждение

Республики Хакасия среднего профессионального образования

«Хакасский колледж профессиональных технологий,

экономики и сервиса»

(ГБОУ РХ СПО ХКПТЭС)

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по выполнению практических работ

по дисциплине

**ОП.02. КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ**

для студентов профессии

35.01.19 (250109.01) Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства

|  |
| --- |
| Разработчик  Муравьева О. Ю. – преподаватель общепрофессиональных дисциплин |
|  |

2014

Оглавление

[Пояснительная записка 4](#_Toc403303916)

[Практическое занятие 1 7](#_Toc403303917)

[Практическое занятие 2 19](#_Toc403303918)

[Практическое занятие 3 27](#_Toc403303919)

[Практическое занятие 4 34](#_Toc403303920)

[Практическое занятие 5 45](#_Toc403303921)

[Практическое занятие 6 48](#_Toc403303922)

[Практическое занятие 7 56](#_Toc403303923)

[Практическое занятие 8 60](#_Toc403303924)

[Литература 69](#_Toc403303925)

|  |  |
| --- | --- |
| РАССМОТРЕНЫ  ПЦК ГСиЕНД  Пр №\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_  Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Н. Якуценис | СОСТАВЛЕНЫ  в соответствии с ФГОС по профессии 35.01.19 Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства  Заместитель директора по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Криницына |

О.Ю. Муравьева

Культура и психология профессионального общения: Методические указания по выполнению практических работ для студентов по профессии 35.01.19 Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства. – Абакан: ГБОУ РХ СПО ХКПТЭС, 2014. – 44 с.

УТВЕРЖДЕНЫ

Методическим советом

Пр. № \_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014

### Пояснительная записка

Современный уровень развития производства и масштабные изменения в социально-экономической сфере предъявляют повышенные требования к человеку в его профессиональной деятельности.

Профессиональное общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и не справедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими коллегами или начальником, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но, в зависимости от того, как человек понимает моральные качества, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе профессиональное общение, помочь в решении поставленных задач и достижении цели, так и затруднить это общение, или даже сделать его невозможным.

Настоящие методические указания составлены в соответствии с программой учебной дисциплины Культура и психология профессионального общения по профессии СПО 35.01.19 Мастер садово-паркового и ландшафтного строительства.

Практическая работа является составной частью аудиторных занятий и является планируемой учебной, учебно-исследовательской работой студентов и выполняется ими в аудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя и при его непосредственном участии.

Практическая работа студентов способствует овладению опытом творческой и исследовательской деятельности, развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней.

Целью практической работы студентов является:

* углубление, расширение, систематизация и закрепление полученных теоретических знаний;
* развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
* формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
* развитие исследовательских умений.

В настоящих методических указаниях по выполнению практической работы студентов содержатся 9 практических работ общим объемом 18 часов.

Структура практических работ включает: тему, цель работы, задания студентам для подготовки, порядок выполнения работы, задания по вариантам, исходные данные для выполнения, рекомендуемую литературу.

Результат выполнения практических заданий оценивается – зачет/незачет.

Критериями оценки служат:

* Умение использовать рациональные приемы.
* Полнота, правильность, точность выполнения заданий.
* Умение провести контроль и самоконтроль результатов.
* Степень самостоятельности выполнения работы.
* Творческий подход.
* Использование имеющейся литературы по данному вопросу.

Введение

Общение как процесс социальной коммуникации имеет две стороны – вербальную (речевую) и невербальную (без слов).

Большинство исследователей разделяют мнение, что вербальный канал используется для передачи информации, а невербальный – для передачи чувств, межличностных отношений. Таким образом, каждый человек в процессе общения получает и передает два вида информации: текстовую (то, что он хочет сказать) и персонифицированную (в которой выражается отношение человека к партнеру, к предмету обсуждения и др.).

Рис. 1 Вербальные средства общения

Умен ты или глуп, велик ты или мал,

не знаем мы, пока ты слова не сказал.

Саади *персидский поэт-моралист*

***Вербальное общение (знаковое)*** осуществляется с помощью слов – человеческой речи. Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык.

Существует несколько видов речевой деятельности:

устная речь - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;

слушание - восприятие содержания звучащей речи;

письменная речь - фиксация содержания речи на бумаге;

чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.

***Невербальное поведение*** является более информативным, чем вербальное, в связи с тем, что в его структуре непроизвольные движения преобладают над произвольными.

*Данные ученых говорят о большой значимости*

*невербальной информации.*

*Исследования показывают, что в ежедневном акте*

*коммуникации человека слова составляют 7%,*

*звуки интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53%.*

Рис. 2 Невербальные средства общения

Невербальное общение может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Невербальные коммуникации могут выполнять все основные функции языковых знаков, то есть фактически заменять текст.

*Невербальная коммуникация* понимается как обмен сообщениями с использованием неязыковых средств, включающих в себя движения тела (жесты), мимику, зрительный контакт, положение в окружающей обстановке, звуковое и тактильное общение.

К невербальным средствам относят визуальные, аудиальные, тактильные и ольфакторные.

Основные *визуальные средства* общения изучаются кинесикой. Она рассматривает отражение поведения, намерений человека в его невербальных проявлениях. К основным визуальным средствам общения относят:

движения мышц лица, обычно называемые *мимикой*;

движения рук, ног, то есть *жесты*;

движения туловища, особенности походки и др., обычно называемые *пантомимикой*;

Проксемикой называют пространственную и временную организацию общения (расстояния до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство и др.).

Выделяют две группы *аудиальных средств* общения:

паралингвистические, характеризующие темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.

*Наблюдения показывают, что наиболее*

*привлекательной в общении является*

*плавная, спокойная, размеренная манера речи.*

*Паралингвистические средства*

*еще называют «вокальной мимикой»*

экстралингвистические (речевые паузы, смех, плач, разделительные звуки – вздохи, хлопанье, кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – "хм-хм", "э-э-э"; и др.).

*Тактильные средства* общения включают все, что связано с прикосновениями собеседников (пожатие руки, объятия, поцелуи, хлопки по плечу и др.).

К *ольфакторным средствам* общения относят: приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественный и искусственный запахи человека.

### Практическое занятие 1

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)

**Общее время занятия:** 2 часа

**Структура практического занятия:**

1. Выполнить упражнение 1 (в тетради для практических работ)
2. Выполнить упражнение 2 (участие в упражнении тренинга)
3. Выполнить упражнение 3 (в тетради для практических работ)
4. Выполнить упражнение 4 (устно, осуждение)
5. Выполнить упражнение 5 (в тетради для практических работ)
6. Выполнить упражнение 6 (устно, осуждение)

**Порядок выполнения практического задания**

1. Выполнить все задания.

2. Принять участие в обсуждении результатов.

3. Сделать выводы, выставить самооценку.

**Упражнение 1** Базовые элементы коммуникативного процесса

**Цель:** развитие умения выделять базовые элементы коммуникативного процесса

**Исходные данные:**

Коммуникация(лат. communicatio), буквально означающее «общее» или «разделяемое всеми». В практическом плане - это процесс обмена идеями и информацией между двумя и более людьми, ведущий к взаимному пониманию.

Коммуникативный процесс- это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена.

Существует четыре базовых элемента коммуникационного процесса:

Отправитель (коммуникатор) — лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;

Сообщение (процесс кодирования?) – непосредственно информация;

Канал - средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети);

Получатель (адресат, реципиент) - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует её.

**Задание:** Используя исходные данные, выделите элементы коммуникативного процесса в предложенной ситуации, запишите ответ.

**Ситуация:**

Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

**Ответ:**

Отправитель (коммуникатор) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сообщение (процесс кодирования?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Канал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получатель (адресат, реципиент) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Упражнение 2** Графический диктант

*Главное достоинство языка – в ясности.*

*Стендаль*

**Цели:**

а) тренировка умения слышать и слушать;

б) овладение навыками точного описания предметов или явлений;

в) тренировка умения концентрироваться на партнере;

г) развитие визуализации – умения перевести слова собеседника в зрительные образы.

**Ресурсы:** листки с рисунками у половины группы и чистые листы с карандашом и резинкой – у второй.

**Время:** 15–20 минут.

**Исходные данные:**

Сообщение и его восприятие.

Денотация – прямое и закрепленное в словарях, справочниках, энциклопедиях значение, которое имеет данное слово.

Коннотация – восприятие слова субъектом, наделение его смыслами в зависимости от чувств и ассоциаций, которые испытывает по отношению к сообщению (или тому, кто его передал) получатель информации.

Восприятие – процесс выборочного восприятия и отражения информации, а также приписываемые ей значения – наделение информации смыслом, интерпретация.

Чтобы ваше сообщение было воспринято и декодировано адресатом (т. е. расшифровано, правильно – в связи с вашими задачами – понято), проверьте, соответствует ли оно:

потребностям получателя (заинтересованный получатель информации скорее воспримет ваше сообщение, если оно соответствует его физическим или эмоционально—психологическим потребностям);

его интересам (интерес к теме обеспечивает «включенность» каналов восприятия информации, помогает настроиться на ее получение);

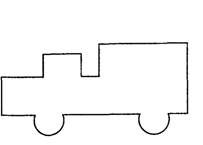
его ожиданиям (нередко мы принимаем желаемое за действительное, ожидаемое за реальное. Этим эффектом можно пользоваться в коммуникации, делая либо ставку на «знакомое и привычное», либо ломая стереотип ожидания и вскрывая в сообщении новые смыслы).

**Ход игры**

**Инструкция:** группа делится на пары. В каждой паре один участник – «передатчик», второй – «приемник». «Передатчик» должен передать «приемнику» словесное описание фигуры, нарисованной у него на листке. Второй «под диктовку» рисует фигуру.

Затем участники сравнивают «диктовку» с оригиналом, обсуждают причины ошибок или условия достижения успеха и меняются ролями.

Рисунки могут быть, например, такими:



**Анализ:**

Сколько времени ушло на выполнение заданий в первом, во втором случаях?

Каков процент (доля) успешно выполненных рисунков?

Провести сравнительный анализ полученных результатов для выяснения причин: а) неадекватности, б) разных ошибок и расхождений.

Во втором случае сделать анализ приемов обратной связи:

Как задавались вопросы?

Какие приемы были использованы?

Что происходило в аудитории и пр.?

Определить, что же важнее в коммуникации: “скорость” выполнения задания или “эффективность” взаимодействия.

**Упражнение 3**

**Цель:** овладение навыком систематизации невербальных сигналов

**Исходные данные:** Как трактовать язык мимики и жестов

|  |  |
| --- | --- |
| ОСАНКА |  |
| Руки скрещены на груди | Держит дистанцию, замкнут |
| Руки в карманах | Замкнут, хочет ввести в заблуждение, не заинтересован |
| Голова поднята | Самоуверен, отзывчив |
| Голова наклонена в сторону | Сочувствует, готов к сотрудничеству |
| Голова опущена, смотрит вниз | Упрям, готов к бою |
| Голова откинута назад | Держится вызывающе |
| Туловище наклонено вперед | Заинтересован, открыт |
| Туловище откинуто назад | Готов отрицать, скрытный |
| Поза "нога на ногу" по направлению к партнеру | Открыт |
| Поза "нога на ногу" по направлению от партнера | Отгораживается |
| ДИСТАНЦИЯ | |
| Быстрое приближение | Радостен, воодушевлен |
| Расстояние свыше 1,2 метра | Формален, не удовлетворён |
| Расстояние менее 1,2 метра | Уверен, навязчив |
| Сидит напротив | Занимает выжидательную позицию, держит дистанцию |
| Сидит рядом | Открыт, уверен |
| ЖЕСТЫ И МИМИКА | |
| Крепкое рукопожатие | Самоуверен |
| Пожимает плечами | Бессилен |
| Поглаживает предметы | Деликатен |
| Пальцы играют предметами | Нервный, невнимательный |
| Большой палец поднят кверху | Показывает свое господство над  положением дел |
| Руки сложены | Отталкивание, неуверенность |
| Ладонь поднята по направлению к партнеру | Обороняется |
| Рука потирает лоб | Отгоняет от себя навязчивые мысли |
| Потирает руки | Удовлетворен |
| Рука закрывает во время переговоров рот | Не уверен, как бы освобождает себя от давления извне |
| Освобождает воротничок | Задумчив |
| Трогает нос | Смущен, ведет себя так, как будто пойман на чем-то |
| Пальцы барабанят по столу | Нетерпелив |
| Машинально стирает пыль | Задумчив |
| Снимает очки | Хочет выиграть время |
| Смотрит в сторону | Уступчив |
| Взгляд направлен вниз | Осторожен, ведет себя покорно |
| Избегает взгляда | Не уверен, боязлив |
| Вертикальные морщины на лбу | Сконцентрирован, решителен |
| Краснеет | Взволнован, смущен |

**Задание:** классифицируйте приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы “вложены” в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Пример*** *Вы мечтательно рассмеялись* | *поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация* |
| 1. Он воскликнул: “Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!” | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 2. Она отступила на шаг назад: “Что ты себе вообразил?” | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: “Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!” – и тут же сама застегнула пальто малышке | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 7. Он идет к окну и закрывает его | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 9. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 10. Он иронично сказал: “Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль!”. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |

**Запись ответа:**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Пример*** | *поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация* |
| 1. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 2. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 3. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 4. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 5. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 6. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 7. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 8. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 9. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |
| 10. | поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация |

**Упражнение 4**

**Цель:** отработка навыков чтения психофизиологических сигналов

**Задание:** Проанализируйте душевные переживания человека на основе психофизиологических сигналов, ответьте на вопросы в банке ответа.

**Ситуация:**

Герой романа А. Дюма граф Монте-Кристо для выяснения истинной причины своих злоключений переоделся священником и под его видом разыскал своего старого знакомого Кадрусса, чтобы расспросить его о событиях давно минувших дней.

– Дантес!.. Знавал ли я беднягу Эдмона! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрусс, *густо покраснев*, между тем как *ясные спокойные глаза аббата словно расширялись,* чтобы единым взглядом охватить собеседника. – А что с ним сталось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знали? Жив ли он еще? Свободен ли? Счастлив ли?

– Он умер в тюрьме в более отчаянном и несчастном положении, чем каторжники, которые волочат ядро на тулонской каторге.

*Смертельная бледность* сменила разлившийся было по лицу Кадрусса румянец. Он отвернулся, и аббат увидел, что Кадрусс *вытирает слезы* уголком красного платка, которым была повязана его голова.

**Анализ:**

Почему, на ваш взгляд, Кадрусс покраснел?

Чем была вызвана бледность Кадрусса?

Как можно интерпретировать расширение глаз аббата?

**Упражнение 5 Мимика**

**Цель:** отработка навыков чтения мимических сигналов

**Исходные данные:** таблица 1, список эмоций

**Задание:** внимательно рассмотрите иллюстрации душевных переживаний человека на основе мимических сигналов в таблице 1, прочитайте перечень этих эмоций, соотнесите их с иллюстрациями, сравните с эталоном.

**Таблица 1 Душевные переживания человека на основе мимических сигналов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/01.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/02.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/03.gif |
| **4** | **5** | **6** |
|  |  |  |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/04.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/05.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/06.gif |
| **7** | **8** | **9** |
|  |  |  |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/07.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/08.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/09.gif |
| **10** | **11** | **12** |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/10.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/11.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/12.gif |

Список эмоций: безысходность, радость, изумление, задумчивость, удивление-возмущение, шок, испуг, страдание, подозрительность, гнев, боль, плач.

**Лист ответов:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Номер иллюстрации** | **Эмоция** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Эталон ответов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1 изумление** | **2 удивление-возмущение** | **3 страдание** |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/01.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/02.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/03.gif |
| **4 радость** | **5 подозрительность** | **6 плач** |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/04.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/05.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/06.gif |
| **7 испуг** | **8 задумчивость** | **9 гнев** |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/07.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/08.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/09.gif |
| **10 боль** | **11 безысходность** | **12 шок** |
| http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/10.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/11.gif | http://kopilochka.net.ru/STUDY/faces/12.gif |

**Упражнение 6**

**Цель:** выявление умения правильно интерпретировать мимику и жесты

**Задание:** Выполните тест

**Тест**

**«Понимаете ли вы язык мимики и жестов?»**

1. Вы *считаете,* что мимика и жесты - *это:*

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

З. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

а) радостно кричите: «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа):

а) качают головой;

б) кивают головой;

в) морщат нос;

г) морщат лоб;

д) подмигивают;

е) улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти рук;

д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа):

а) лоб; б) брови; в) глаза; г) нос; д) губы; е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше

отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) на *то,* как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть, что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13.У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике «сигналы»,

имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) смотрите совершенно спокойно;

б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего суще­стввования;

в) закрываете глаза при особо страшных сценах.

Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены от природы.

Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них

отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

**Обработка результатов:** Подсчитайте количество очков по ключу.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | А - 2 | Б - 4 | В - 3 |  |  |  |  | **11** | А - 0 | Б - 3 | В - 1 |  |
| **2** | А - 1 | Б - 3 | В - 0 |  |  |  | **12** | А - 1 | Б - 4 | В - 2 |
| **3** | А - 4 | Б - 4 | В - 3 | Г - 2 | Д - 4 |  | **13** | А - 0 | Б - 4 | В - 3 |
| **4** | А - 0 | Б - 0 | В - 1 | Г - 1 | Д - 0 | Е - 1 | **14** | А - 4 | Б - 2 | В - 0 |
| **5** | А - 1 | Б - 2 | В - 3 | Г -42 | Д - 2 |  | **15** | А - 4 | Б - 0 | В - 1 |
| **6** | А - 2 | Б - 1 | В - 3 | Г - 2 | Д - 1 | Е - 2 | **16** | А - 0 | Б - 2 | В - 1 |
| **7** | А - 1 | Б - 3 | В - 3 | Г - 2 | Д - 0 |  | **17** | А - 3 | Б - 2 | В - 1 |
| **8** | А - 3 | Б - 1 | В - 1 | Г - 1 |  |  |  | **18** | А - 2 | Б - 4 | В - 0 |
| **9** | А - 3 | Б - 2 | В - 2 | Г - 1 |  |  | **19** | А - 3 | Б - 2 | В - 1 |
| **10** | А - 3 | Б - 2 | В - 1 |  |  |  | **20** | А - 4 | Б - 0 | В - 2 |

**Интерпретация**

*77 - 56 очков.* Браво! У вас отличная интуиция, вы обладаете способно­стью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова име­ют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уж готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком по­спешны, и в этом кроется для вас опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно раз­бираться в людях.

*55 - 34 очка.* Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и *вы* неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, боль­ше полагайтесь на ощущения!

*33-11 очков.* Увы, язык мимики и жестов для вас - китайская грамота.

Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жес­тах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните посло­вицу: «Тело - это перчатка для души». Немного понимать душу другого ­верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Но не огорчайтесь, если вами набрана наименьшая сумма баллов. Любой тест - это не приговор. Скорее всего, он дает информацию для размышле­ния. От последнего никогда не следует отказываться. Тем более тогда, ког­да информация имеет непосредственное отношение к самому себе. Глав­ное, чтобы эта информация не была проигнорирована, а послужила бы ос­нованием для работы над своим имиджем и способностью понимать других. Ведь и китайскую грамоту можно осилить - было бы желание.

**Упражнение 7**

**Цель:** отработка навыков чтения жестикуляционных сигналов

**Задание:** Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:

1. Все это не для меня.
2. Стучат, стучат: и вверху, и внизу.
3. Пришли и те, и другие.
4. Пусть это останется между нами.
5. Мы-то с тобой поймем друг друга.
6. Пускай, пускай, оставь его.
7. Да что там, ну пусть.
8. Избавьте меня от этого, я этого не хочу.
9. Нет-нет, ни за что.
10. Так все напутано, такая неразбериха.
11. Никто ничего не поймет, полная сумятица.
12. Все это не совсем так.
13. Я с вами абсолютно не согласен.
14. Парень сказал: “Что-то я сомневаюсь”...
15. Дай мне руку. Не откажись простить меня.
16. Он протянул ему руку нерешительно.
17. Он стиснул ее так, что другой чуть не вскрикнул.
18. Не решаясь отвечать, он сначала повел одним плечом, затем – другим.
19. Он показал своими толстыми короткими пальцами, что усы у него, как у таракана.
20. Моя пишущая машинка забарахлила, каретка не работает.
21. Она взяла мыло и стала намыливать им руки.
22. Зазвенел телефон, он схватил трубку.

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

Введение

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Термин «социальная перцепция»впервые был введен Дж. Брунером в 1947г. в ходе разработки так называемого «нового взгляда» на восприятие.

Сейчас под социальной перцепцией понимают процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. В качестве субъекта социальной перцепции может выступать не только отдельный индивид, но и группа.

### Практическое занятие 2

Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

**Общее время занятия:** 2 часа

**Структура практического занятия:**

Выполнить упражнение 1 (устно, осуждение)

Выполнить упражнение 2 (в тетради для практических работ)

Выполнить упражнение 3 (участие в упражнении тренинга)

Выполнить упражнение 4 (устно, осуждение)

**Исходные данные:**

Психологами было обнаружено несколько типовых схем, по которым строится образ другого человека, и которые в той или иной степени используются всеми людьми. Построение образа партнера по этим схемам иногда приводит к так называемым *эффектам первого впечатления* или *систематическим ошибкам социального восприятия*. Знание этих схем может способствовать пониманию того, как формируется первое впечатление о человеке.

Фактор превосходства

Наиболее часто применятся схема восприятия, которая срабатывает в случае неравенства партнеров в той или иной сфере. При встрече с человеком, превосходящем нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен.

И наоборот. Эти ошибки можно назвать *фактором превосходства.*

Фактор привлекательности

Не менее важными и узнаваемыми являются ошибки, связанные с тем, нравится нам внешне партнер по общению или нет. Эти ошибки заключаются в том, что если человек нам нравится (внешне!), то одновременно мы склонны считать его более хорошим, умным, интересным. В данном случае под влиянием одного фактора переоцениваются или недооцениваются свойства человека. Здесь мы имеем дело с *фактором привлекательности.*

Фактор «отношение к нам»

Следующая схема также хорошо известна. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого *фактора «отношение к нам».*

Рассмотренные три вида ошибок при формировании первого впечатления называются *эффектом ореола.* Эффект ореола («галоэффект») проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека.

**Упражнение 1** Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна»

Л.Н Толстой. «Крейцерова соната»

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны»

Н.В. Гоголь. «Невский проспект»

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и вёдро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком»

А.С. Пушкин. «Египетские ночи»

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку»

Древняя поговорка

В одном из экспериментов студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими отстраненно, подчеркивая социальную дистанцию. После этого студентов просили оценить его по ряду характеристик: «доброжелательный» преподаватель получил значительно более высокую оценку, чем «холодный».

**Исходные данные:**

*Обонятельные ощущения*.

Наша способность чувствовать запахи называется обонянием. Органами обоняния являются специальные чувствительные клетки, которые находятся в глубине носовой полости. Отдельные частички разнообразных веществ проникают в нос вместе с воздухом, который мы вдыхаем, и раздражают чувствительные клетки, т. е. рецепторы. Так мы получаем обонятельные ощущения. У современного человека обонятельные ощущения играют сравнительно небольшую роль. Но слепо-глухие люди пользуются обонянием, как зрячие пользуются зрением и слухом: определяют по запахам знакомые места, узнают знакомых людей, получают сигналы об опасности и пр.

Обонятельные ощущения предупреждают человека об опасной для организма воздушной среде (запах газа, гари). Запахи предметов оказывают большое влияние на эмоциональное состояние человека. Существование парфюмерной промышленности всецело обязано эстетической потребности людей в приятных запахах.

Обонятельные ощущения весьма значимы для человека тогда, когда они связаны со знаниями. Только зная особенности запахов тех или иных веществ, человек может ориентироваться в них.

Обонятельная чувствительность человека тесно связана с вкусовой, она помогает распознавать качество пищи.

*Вкусовые ощущения* возникают при помощи органов вкуса — вкусовых почек, расположенных на поверхности языка, глотки и нёба. Существует четыре вида основных вкусовых ощущений: сладкое, горькое, кислое, соленое. В их пределах возникает целый ряд оттенков, каждый из которых придает вкусовым ощущениям своеобразие.

Вкусовые ощущения человека находятся в большой зависимости от чувства голода — невкусная пища кажется вкуснее в состоянии голода. Вкусовые ощущения очень зависят от обонятельных. При сильном насморке любое, даже самое любимое блюдо кажется безвкусным.

Кончик языка лучше всего чувствует сладкое. Края языка чувствительны к кислому, а его основание — к горькому.

*Слуховые ощущения* возникают при помощи органа слуха. Различают три вида слуховых ощущений: речевые, музыкальные и шумы. В этих видах ощущений звуковой анализатор выделяет четыре качества: силу звука (громкий — тихий), высоту (высокий — низкий), тембр (своеобразие голоса или музыкального инструмента), длительность звука (время звучания), а также темпо-ритмические особенности последовательно воспринимаемых звуков.

Слух к звукам речи называется фонематическим. Он формируется в зависимости от речевой среды, в которой воспитывается ребенок. Овладение иностранным языком предполагает выработку новой системы фонематического слуха. Развитый фонематический слух ребенка заметно влияет на безошибочность письменной речи, особенно в начальной школе.

Музыкальный слух ребенка воспитывается и формируется так же, как и речевой слух. Здесь большое значение имеет раннее приобщение ребенка к музыкальной культуре человечества.

Шумы могут вызвать у человека определенный эмоциональный настрой (шум дождя, шелест листьев, вой ветра), служить сигналом приближающейся опасности (шипение змеи, грозный лай собаки, грохот идущего поезда) или радости (топот ножек ребенка, шаги приближающегося любимого человека, гром салюта). В школьной практике чаще приходится сталкиваться с отрицательным влиянием шума: он утомляет нервную систему человека.

*Кожные ощущения* — тактильные (ощущения прикосновения) и температурные (ощущения тепла или холода). На поверхности кожи имеются разные виды нервных окончаний, каждый из которых дает ощущение или прикосновения, или холода, или тепла. Чувствительность разных участков кожи к каждому из этих видов раздражений различна. Прикосновение больше всего ощущается на кончике языка и на кончиках пальцев, спина менее чувствительна к прикосновению. К воздействию тепла и холода наиболее чувствительна кожа тех частей тела, которые обычно прикрыты одеждой: кожа поясницы, живота и груди. Температурные ощущения имеют весьма выраженный эмоциональный тон. Так, средние температуры сопровождаются положительным чувством, хотя характер эмоциональной окраски для тепла и холода различен: холод переживается как бодрящее чувство, тепло как расслабляющее. Высокие показатели температуры как в сторону холода, так и в сторону тепла вызывают отрицательные эмоциональные переживания.

**Упражнение 2**

**Цель:** выявление уровня развития тактильных и обонятельных, вкусовых и слуховых ощущений.

**Задание:** выполните тесты с ведущим, обсудите результаты

**Тесты:**

1. **Тестирование тактильных ощущений**

Представьте с закрытыми глазами, что на кисть руки садится божья коровка и ползет к сгибу локтя по обнаженной руке или что-либо в этом роде.

**Оценку производить по следующей шкале:**

Ощущений нет 0

Еле заметные 1

Четкие, но неустойчивые 2

Четкие и устойчивые 3

Четкие, устойчивые, их можно изменить 4

С открытыми глазами видите четкие, устойчивые образы, которые можете изменить 5

1. **Тестирование уровня яркости образов**

Закройте глаза и представьте любой цветок. Можно, например, розу.

**Оценку производить по следующей шкале:**

Не вижу 0

Еле заметные черты, которые быстро исчезают 1

Чёрно-белый образ, но неустойчивый 2

Устойчивый черно - белый образ 3

Устойчивый цветной образ 4

Устойчивый цветной образ, видите с открытыми глазами 5

Можете изменить его цвет, форму и т.д. 6

1. **Развитие слухового воображения** **(**Тренировка слуховых опущений)

Возьмите линейку и ударьте ею о стол. Расслабьтесь, закройте глаза, добейтесь состояния пустоты в голове, постарайтесь услышать звук в воображении, подкрепляя слуховые ощущения зрительными (видеть линейку в момент удара и стол), и тактильными (ощущать всем телом линейку, стол, удар). Не торопитесь, если звук вызвать в воображении не удалось; обычно звук возникает на начальном этапе через 5-10 секунд после создания соответствующего мыслеобраза.

Достигнув пятого уровня, выполните все упражнения первого раздела, работая всеми тремя органами чувств одновременно.

**Оценку производить по следующей шкале:**

Не слышите 0

Звук нечеткий и неустойчивый 1

Четкий, но неустойчивый 2

Четкий и устойчивый 3

Можете по своему желанию трансформировать 4

Слуховые образы идут параллельно со зрительными и тактильными 5

1. **Развитие вкусового воображения**

Совершенствуя свои вкусовые ощущения, постарайтесь ощутить "вкус" звука (примерная градация приятный - неприятный, мягкий - острый, сладкий - горький, тактильные ощущения, цвет, форму предмета, движение).

**Оценку производить по следующей шкале:**

Не чувствуете вкуса 0

Вкус нечеткий и неустойчивый 1

Четкий, но неустойчивый 2

Четкий и устойчивый 3

Можете по своему желанию трансформировать 4

Вкусовые ощущения сочетаются со зрительными образами, тактильными

и слуховыми ощущениями 5

1. **Тренировка обонятельных ощущений**

Сконцентрируйте внимание на кончике носа и постарайтесь представить запах лимона, розы и т.д. На начальном этапе упражнение выполняется с закрытыми глазами. Глаза смотрят прямо, на нос не скашиваются. На носу концентрируется только внимание.

Если не удается вызвать запах, возьмите воображаемый объект в руку, поднесите его к носу, ощутите его запах и положите его перед собой на расстояние полуметра. Теперь, концентрируя внимание на кончике носа, старайтесь вызвать запах этого предмета. Если это удалось, откладывайте предмет все дальше и дальше, старайтесь вызвать запах, а затем и вовсе уберите его. Теперь вы должны вызвать в воображении зрительный образ этого предмета, тактильные, слуховые и вкусовые ощущения, помогая тем самым вызвать запах этого предмета. (Соответственно в этот момент вы должны концентрироваться на кончике носа).

Оценку производить по следующей шкале:

Нет запаха 0

Слабый и неустойчивый 1

Четкий, но неустойчивый 2

Четкий и устойчивый 3

Можете по своему желанию трансформировать 4

Кроме обонятельного образа еще и зрительный, тактильный, слуховой и вкусовой 5

Результат зафиксировать в бланке ответов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Функция восприятия** | **Ваш балл** |
| Тактильные ощущения |  |
| Яркость образов |  |
| Слуховое воображение |  |
| Вкусовое воображение |  |
| Обонятельные ощущения |  |
| Итого |  |

Интерпретация:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0-8 | 9-16 | 17-25 |
| Низкий результат | Норма | Высокий результат |

**Упражнение 3** Игра «В круге проблем»

**Цели:**

* обратить внимание игроков друг на друга, объединив их для решения задач в условиях партнерских отношений, способствовать интеграции группы за счет постоянного участия в совместной деятельности;
* побудить участников тренинга к активному соревнованию, переключая их внимание с рефлексии – на «здесь и сейчас», на актуальное партнерство для достижения групповой цели;
* способствовать устранению психологических барьеров, ограничивающих эффективность общения, совершенствовать коммуникативные навыки путем активного игрового взаимодействия.

**Время:** 30–45 минут

**Ход игры:**

Группа рассаживается в два круга. Первый круг – внутренний. В нем пять стульев. На четыре из них приглашается стартовая четверка участников. Один стул в этом малом круге в ходе всей игры будет «свободным» – его будут занимать новые участники.

Вокруг этих стульев рассаживаются остальные участники тренинга.

Тренер сообщает команде, что вскоре ей предстоит сыграть против него. Цель игры – аргументированная победа в групповой дискуссии на заданную тему. Дискуссия проходит в малом круге среди игроков стартовой четверки. В любой момент обсуждения из большого – зрительского круга – в малый круг на свободный стул может сесть тот, у кого появились новые аргументы для спора. В то же время любой из стартовой четверки может пересесть на освободившееся место в большом круге. Жесткий закон игры говорит о том, что участвовать в разговоре могут лишь те, кто находится в малом круге. Любые реплики, реакции из большого круга (в том числе и требования освободить место в малом круге) считаются штрафными очками. Кроме того, в игре ПОСТОЯННО находятся минимум четыре человека, максимум – пять игроков (если занят и «свободный стул»), т. е. форум большого круга несет ответственность за выполнение этого закона.

Для каждой темы, которую дает тренер, определяется время дискуссии – как правило, 3–5 минут. Затем по сигналу тренера (свисток, гонг, хлопок в ладоши) дискуссия прекращается, и начинается обсуждение того, насколько полной, логичной, убеждающей была аргументация малого круга. Если группа считает, что аргументация была убедительной, победа засчитывается команде, а если неубедительной (или получено большое количество штрафных очков) – тренеру.

**Обсуждение**

1. Кто из игроков сумел проявить в полной мере свои ораторские способности? В чем это выражалось, на ваш взгляд?
2. Чем объяснить успехи и неудачи группы в ходе соревнования?
3. Какие из аргументов показались вам наиболее удачными?
4. Кто из участников малого круга запомнился вам как ритор, умеющий максимально реализовать не только свои логические способности, но и:
5. умение владеть языком жестов и мимикой;
6. метафоричность и эмоциональность речи;
7. парадоксальность мышления?

**Упражнение 4 Социальные ситуации общения**

**Цель:** рассмотреть социальные ситуации общения, вызывающие у людей наибольшие психологические трудности, найти приемы правильного обращения одного партнера к другому в подобного рода ситуациях.

**Таблица 3** Социальные ситуации общения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Характеристика социально-психологической ситуации | Как обычно ведет себя в этой ситуации человек, хорошо владеющий умениями и навыками общения | Примеры правильного вербального обращения к партнеру по общению в подобной ситуации |
| 1 | 2 | 3 |
| Обращение к другому человеку с просьбой | Прямое высказывание своей просьбы в вежливой форме, без каких бы то ни было колебаний, смущения и извинений перед партнером | «Я был бы искренне признателен, если бы Вы помогли мне решить этот вопрос» |
| Отказ в просьбе, обращенной лично к вам | Прямое, недвусмысленное высказывание, содержащее вежливый и аргументированный отказ выполнять просьбу | «Искренне сожалею, но не могу выполнить Вашу просьбу по той причине, что…» |
| Высказывание одобрения, комплиментов в адрес человека | Прямое, искреннее высказывание с добрыми чувствами и улыбкой на лице, свидетельствующей о безусловно положительном отношении к данному человеку или совершенному им поступку | «Мне нравится Ваш поступок»; «Я вами восхищен»; «Мне в Вас особенно нравится…» |
| Осуждение человека, высказывание в его адрес критики или неодобрения | Прямое, недвусмысленное, но вежливое заявление, определенно указывающее на то, что Вы недовольны данным человеком, не одобряете его поступок | «Я не могу, к сожалению, согласиться с Вами»; «Я не одобряю Ваш поступок и делаю это по той причине, что…» |
| Выражение понимания позиции другого человека, но без ее одобрения и принятия | Высказывание, в котором выражено понимание позиции другого, признание за ним права придерживаться ее, но без ее принятия и одобрения как правильной | «Мне понятна Ваша позиция, в ней есть своя логика»; «Я могу понять, почему Вы так поступили, но лично я принять это и согласиться не могу, поэтому намерен Вас критиковать» |
| Обращение к кому-либо с просьбой высказать свое мнение | Открытое и прямое высказывание, содержащее просьбу высказать свое мнение другому лицу, не скрывая своей позиции, отношения и оценки в связи с обсуждаемым вопросом | «Я хотел бы знать, что лично вы думаете по данному вопросу» |

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

### Практическое занятие 3

**Раздел программы:** Психология общения

**Тема:** Механизмы взаимопонимания в общении (когнитивная сторона общения).

**Общее время занятия:** 2 часа

**Структура практического занятия:**

Упражнение 1 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 2 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 3 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 4 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 5 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 6 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 7 (участие в упражнении тренинга)

Задание 8 Выполнить тест

**Исходные данные:**

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания. Анализ осознания себя через другого человека производится с помощью двух понятий: идентификация и рефлексия.

*Идентификация* — это один из механизмов познания и понимания другого человека, заключающийся чаще всего в неосознанном уподоблении себя значимому другому. Здесь значимый другой — это человек, являющийся авторитетом для данного субъекта общения и деятельности. Обычно это происходит тогда, когда в реальных ситуациях взаимодействия индивид делает попытки поставить себя на место партнера по общению. При идентификации устанавливается определенная эмоциональная связь с объектом.

Понятие «идентификация» по своему содержанию близко к понятию «эмпатия».

*Эмпатия* — это постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания. Механизм эмпатии в определенной мере схож с механизмом идентификации. Эта схожесть состоит в умении поставить себя на место другого, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако это не обязательно означает отождествление с этим другим человеком (как это происходит при идентификации). Просто при эмпатии принимается во внимание линия поведения партнера, субъект относится к нему с сочувствием, но межличностные отношения с ним строятся, исходя из стратегии своей линии поведения.

*Рефлексия* — это осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня. При взаимодействии взаимно оцениваются и изменяются определенные характеристики друг друга.

**Цели:**

* совершенствование коммуникативных навыков;
* тренировка наблюдательности;
* развитие эмпатии

*«Чтобы познать человека,*

*нужно его полюбить»*

*Л. Фейербах*

*Познав самого себя,*

*Никто не останется тем, кто он есть».*

*Томас Манн*

**Упражнение 1** Ассоциации

Каждому интересно знать, какое он производит впечатление на окружающих, какие вызывает ассоциации, что воспринимается как существенное, а что вовсе не замечается (возможен письменный вариант).

**Упражнение 2**Понял – не понял

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!», должен 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.

**Упражнение 3** Тренировка наблюдательности

Для проведения занятия потребуются фотографии или репро­дукции картин.

1)  Определите эмоциональное состояние пожилого человека по снимкам (на фотографии изображены различные эмо­циональные состояния – удовольствие, смущение при зат­руднении, состояние эмоционального конфликта, возбуждения, неудачи, хитрости, розыгрыша и т. п.).

2)  Определите эмоциональное состояние ребенка с помощью фотографий и специального меняющегося текста, прилага­емого к снимкам.

3)  Определите эмоциональное состояние группы взрослых, эмоциональное состояние класса во время урока, эмоцио­нальное состояние отдельных лиц в группе.

**Упражнение 4** На чужом месте

Один из участников получает от ведущего или от своего со­седа задание превратиться в определенную вещь. Он должен вообразить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, ощущать ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее заботах, пристрасти­ях, о ее прошлом и будущем. Закончив рассказ, участник дает задание следующему по кругу и т. д.

Игру желательно проводить в затемненном помещении, в удобных креслах – это обеспечит ее участникам большую раскованность и психологический комфорт. Постепенно вещи заменяются одушевленными существами, «перевоплощения» становятся все более глубокими и участники переходят от поверх­ностных, чисто внешних описаний к выражению настроений, чувств и т. д.

**Упражнение 5** Зеркало

Ведущий предлагает выполнить несколько несложных заданий, точнее – сымитировать их выполнение; их всего пять. Задания следующие:

1) делаем маникюр;

2) собираемся в поход;

3) готовим обед;

4) занимаемся спортом;

5) строим дом.

Особенность этих заданий в том, что каждое из них следует выполнять попарно, причем напарники становятся друг против друга и один из них выполняет на время роль зеркала, т. е. копирует все движения своего партнера. Затем партнеры меняются ролями.

Остальные участники группы – зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выс­тупают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Группа оценивает акте­ров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников суммируются и каждый узнает об ус­пешности своей работы в роли зеркала.

**Упражнение 6** Я тебя понимаю

*«Никогда не следует говорить,*

*вы меня не поняли. Лучше сказать:*

*«Я плохо выразил свою мысль»…*

*М. Робер*

Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в те­чение 2-3 мин в устной форме описывает его состояние, на­строение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен подтвердить правильность и досто­верность предположений или опровергнуть их.

Оба партнера вправе комментировать высказывания друг друга.

**Упражнение 7** Грани сходства

А теперь поразмышляем о том, что же нас объединяет в этом мире. Таких разных, часто непонятных для других. Для этого нужно выбрать себе партнера и сесть рядом с ним, взяв при этом чистый лист бумаги и ручку. Напишите заголовок «Наше сходство» и поставьте двоеточие.

Посмотрите внимательно на человека, сидящего рядом с ва­ми. Он не похож на вас. Другой характер, рост, вес, цвет волос или глаз — очень много различий. И это естественно, ведь он другой. Но сейчас подумайте о том, что вас объединяет, в чем сходство. Ведь оно есть. Только нельзя об этом спрашивать партнера. В течение 4 – 5 минут будем молча работать, заполняя листок под заголовком «Наше сходство», думая об этом человеке и о себе одновременно, иначе вряд ли вы справитесь с этим зада­нием.

Постарайтесь написать не только о сходных чисто физических или биографических признаках. Они, разумеется, важны, но поpaзмышляйте больше о психологических характеристиках, которые могут вас объединять. Что это? Вы оба общительны и добры? Или молчаливы и замкнуты?

Именно этот стиль рекомендуется для записей. «Мы оба (е) добрые»; «Мы оба (е) тактичные»; «Мы оба (е) приятные в об­щении»; «Мы оба (е) любим слушать музыку» и т. д. После того как закончите перечисление сходств, нужно передать списки друг другу, для того чтобы выяснить согласие или несогласие с тем, что написал партнер. Если вы ничего не имеете против его записей, они остаются в списке. Если вас что-то не устраи­вает, вы просто вычеркиваете эту запись, тем самым, давая по­нять, что ваш партнер ошибся. После взаимного анализа можете обсудить результаты работы, особенно если есть вычеркнутые записи.

Психологический комментарий:Данный этюд призван помочь учащимся осознать то общее, что есть у людей, какими бы разными они ни казались вначале. Пройдя через поиски и осознание общего с человеком, сидящим напротив, участник лучше понимает, что при желании и определенном усилии всегда можно найти то, что объединяет тебя с другим, каким бы чужим он ни был в самом начале вашей встречи или знакомства. Это одновременно и хороший практикум формирования внутренней установки на поиск общего с человеком, который в данную минуту находится перед тобой. Такая установка помогает в общении, по­зволяет найти общий язык в самых критических и безвыходных ситуациях.

В течение дня в различных ситуациях и с разными людьми постарай­тесь посмотреть на себя глазами вашего собеседника.

1. *Оцените, какое впе­чатление вы производите?*
2. *Что он думает о вас?*
3. *Свои мысли зафиксируйте в тетради.*
4. *Я в глазах других.*
5. *Оценка себя. Попробуйте перестать быть оцениваемым, а не оценивающим.*
6. *Посмот­рите, как рядом с вами стали чувствовать себя окружающие?*
7. *Им уютно от вас и рядом с вами?*

**Задание 8** Выполнить тест «Методика диагностики уровня эмпатических  способностей В. В. Бойко»

**Цель:** оценка умения сопереживать и понимать мысли и чувства другого.

**Исходные данные:**

Эмпатия - от греч. empatheia - "[сопереживание](http://psycabi.net/psikhologiya-dlya-molodykh-i-tseleustremlennykh/psikhologiya-obshcheniya/375-umenie-slushat-vyzvat-na-otkrovennost-ponyat-pomoch-i-podderzhat)".

Эмпатия предполагает осмысленное представление внутреннего мира партнера по общению. Эмпатия возникает быстрее и легче в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций.

В качестве особых форм эмпатии выделяют:

- сопереживание - переживание собеседником тех же  самых  чувств,  которые испытывает другой человек, ставя себя на его место;

- сочувствие - переживание из-за чувств другого.

Эмпатическая способность личности возрастает  с ростом жизненного  опыта.

Различают три вида эмпатии:

эмоциональную эмпатию, основанную на механизмах  подражания поведению другого человека;

когнитивную эмпатию, базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т.д.);

предикативную эмпатию, проявляющуюся как способность  человека  предсказывать реакции другого в конкретных ситуациях.

**Инструкция**

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями (ответ "да" или "нет").

**Тестовый материал (вопросы).**

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

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

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

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

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

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

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

9. Моя интуиция — более надежное средство понима­ния окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру дру­гой личности — бестактно.

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

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

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

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то долж­но случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стара­юсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу пра­вильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым челове­ком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних Людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, ко­торые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно бесе­довать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура — поэтическая, художествен­ная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятно­стях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так силь­но огорчать людей

**Бланк ответов:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Каналы эмпатии** | **Да «+», нет «–»** | | | | | |
| Рациональный канал эмпатии | 1 \_\_\_\_\_\_ | 7\_\_\_\_\_\_ | 13\_\_\_\_\_\_ | 19\_\_\_\_\_\_ | 25\_\_\_\_\_\_ | 31\_\_\_\_\_\_ |
| Эмоциональный канал эмпатии | 2\_\_\_\_\_\_ | 8\_\_\_\_\_\_ | 14\_\_\_\_\_\_ | 20\_\_\_\_\_\_ | 26\_\_\_\_\_\_ | 32\_\_\_\_\_\_ |
| Интуитивный канал эмпатии | 3\_\_\_\_\_\_ | 9\_\_\_\_\_\_ | 15\_\_\_\_\_\_ | 21\_\_\_\_\_\_ | 27\_\_\_\_\_\_ | 33\_\_\_\_\_\_ |
| Установки, способствующие эмпатии | 4\_\_\_\_\_\_ | 10\_\_\_\_\_\_ | 16\_\_\_\_\_\_ | 22\_\_\_\_\_\_ | 28\_\_\_\_\_\_ | 34\_\_\_\_\_\_ |
| Проникающая способность в эмпатии | 5\_\_\_\_\_\_ | 11\_\_\_\_\_\_ | 17\_\_\_\_\_\_ | 23\_\_\_\_\_\_ | 29\_\_\_\_\_\_ | 35\_\_\_\_\_\_ |
| Идентификация в эмпатии | 6\_\_\_\_\_\_ | 12\_\_\_\_\_\_ | 18\_\_\_\_\_\_ | 24\_\_\_\_\_\_ | 30\_\_\_\_\_\_ | 36\_\_\_\_\_\_ |

**Ключ к тесту:**

Подсчитывается число правильных ответов  по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии:+1, +7, —13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии:*—*2, +8, —14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии:*—*3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии:+6, +12, +18, -24, +30, -36.

**Интерпретация результатов:**

Анализируются показате­ли отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии.

В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

Рациональный канал эмпатии характеризует направ­ленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состо­яние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуи­тивного отражения партнера. В рациональном компонен­те эмпатии не следует искать логику или мотивацию ин­тереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способ­ность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоцио­нальная отзывчивость в данном случае становится сред­ством “вхождения” в энергетическое поле партнера. По­нять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том слу­чае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль свя­зующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведе­ние партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эм­патии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать лич­ных контактов, считает неуместным проявлять любопыт­ство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умо­настроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, раз­личные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, заду­шевности. Каждый из нас своим поведением и отношени­ем к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партне­ра содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, не­естественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация — еще одно непременное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе со переживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться и пределах от 0 до 36 баллов.

**Нормы тестаБойкона уровень эмпатии:**

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний;

21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

Вывод: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Литература:**

[*http://www.elitarium.ru/2006/08/07/print:page,1,mekhanizmy\_vosprijatija\_cheloveka\_chelovekom\_i\_vzaimoponimanie\_v\_processe\_obshhenija.html*](http://www.elitarium.ru/2006/08/07/print:page,1,mekhanizmy_vosprijatija_cheloveka_chelovekom_i_vzaimoponimanie_v_processe_obshhenija.html) ***–*** [**Механизмы восприятия человека человеком и взаимопонимание в процессе общения**](http://www.elitarium.ru/2006/08/07/mekhanizmy_vosprijatija_cheloveka_chelovekom_i_vzaimoponimanie_v_processe_obshhenija.html)

[***http://www.pandia.ru/text/77/458/176-2.php***](http://www.pandia.ru/text/77/458/176-2.php) ***–*** Эмпатия в общении или общение как восприятие и понимание людьми друг друга

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

### Практическое занятие 4

Приемы саморегуляции поведения в процессе общения (аффективная сторона общения)

**Общее время занятия:** 2 часа

**Структура практического занятия:**

Упражнение 1 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 2 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 3 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 4 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 5 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 6 (участие в упражнении тренинга)

Упражнение 7 (участие в упражнении тренинга)

**Исходные данные:**

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Приемы саморегуляции можно применять в любых ситуациях. Они способствуют полноте восстановления сил, нормализуют эмоциональный фон деятельности, и усиливают мобилизацию ресурсов организма.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

*эффект успокоения* (устранение эмоциональной напряженности);

*эффект восстановления* (ослабление проявлений утомления);

*эффект активизации* (повышение психофизиологической реактивности).

Существуют естественные способы регуляции организма, к которым относятся: длительный сон, еда, общение с природой и животными, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. Но подобные средства нельзя использовать, например, на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством. Она предотвращает накопление остаточных явлений перенапряжения, способствует полноте восстановления сил, нормализует эмоциональный фон деятельности, и усиливает мобилизацию ресурсов организма.

Естественные приемы регуляции организма являются одними из наиболее доступных способов саморегуляции:

* смех, улыбка, юмор;
* размышления о хорошем, приятном;
* различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
* наблюдение за пейзажем;
* рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
* купание (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
* вдыхание свежего воздуха;
* высказывание похвалы, комплиментов и пр.

Кроме естественных приемов регуляции организма, существуют и другие способы саморегуляции (самовоздействия). Рассмотрим их более подробно.

**Способы, связанные с управлением дыханием**

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Ниже представлен один из способов использования дыхания для саморегуляции.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).

На следующие четыре счета задержите дыхание.

Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.

Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

**Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением**

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы. Как правило, добиться полноценного расслабления сразу всех мышц не удается, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

Дышите глубоко и медленно.

Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).

Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.

Прочувствуйте это напряжение.

Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.

Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удается, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделать гримасы удивления, радости и пр.)

**Способы, связанные с воздействием словом**

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

**Способ 1. Самоприказы.**Один из таких способов саморегуляции основан на использовании самоприказов — коротких, отрывистых распоряжениях, сделанных самому себе.Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с соответствующей организацией своего поведения. Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами.

Последовательность работы с самоприказами следующая:

Сформулируйте самоприказ.

Мысленно повторите его несколько раз.

Если это возможно, повторите самоприказ вслух.

**Способ 2. Самопрограммирование.**Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах. Настроить себя на успех можно с помощью самопрограммирования.

1. Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

2. Сформулируйте текст программы. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой(-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»;

«Именно сегодня я буду находчивой(-ым) и уверенной(-ым)»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

3. Мысленно повторите его несколько раз.

Формулы-настрои можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.

**Способ 3. Самоодобрение (самопоощрение)**. Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Особенно трудно переносимым является ее дефицит в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, что является одной из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».

**Способы, связанные с рисованием**

Рисование красками, карандашами, фломастерами, которые дают полноценный, насыщенный цвет, помогает избавиться от неприятных переживаний, особенно депрессии, тревоги, страха. В последних случаях рекомендуют рисовать левой рукой (правшам). При этом важно не наличие умения рисовать, а способность выразить свою эмоцию в абстрактной форме, через цвет и линию.

Создайте рисунок, отражающий ваше внутреннее состояние.

Возьмите яркие краски, ассоциирующиеся у вас с чувством радости, уверенности, свободы, и нарисуйте — пусть это будет чистая абстракция — что-нибудь этими красками.

Подобное эмоциональное насыщение очень важно. Его можно использовать для того, чтобы настроиться на «уверенное» состояние.

**Приемы, способствующие снятию усталости перед сложной работой**

Если вы устали, но вам предстоит еще сложная работа или же произошло событие, которое выбило вас из колеи, и вы теряете контроль над ситуацией, рекомендуется сделать паузу для саморегуляции с использованием самоприказов успокоения:

**Этап 1.** Физические упражнения на растяжение мышц и на напряжение—расслабление наиболее подходящих и не занятых в работе мышц (10-15 секунд).

**Этап 2.** Расслабление мышц, но без дремотного состояния, с использованием следующих словесных формул, которые произносятся «про себя» в фазе вдоха (2,5 минуты):

а) Я расслабляюсь и успокаиваюсь.

б) Мои руки расслаблены и теплеют.

в) Мои руки полностью расслаблены, теплы, неподвижны.

г) Мои ноги расслаблены и теплеют.

д) Мои ноги полностью расслаблены, теплы, неподвижны.

е) Мое туловище расслабляется.

ж) Мое туловище полностью расслаблено, отдыхает, хороший, приятный отдых.

з) Состояние приятного отдыха, покоя, расслабления.

и) Идет процесс восстановления.

к) Каждая клетка мышц, нервов, мозга отдыхает и восстанавливается.

л) Весь организм хорошо отдохнул, восстановился.

м) Исчезли усталость и тревога. Я готов(а) действовать.

**Этап 3.** Мысленное представление наиболее значимых элементов в предстоящей деятельности (2 минуты).

**Этап 4.** Выполнение наиболее значимых действий (встать, улыбнуться, потянуться и т. д.) или произнесение самых основных аргументов (любых утверждений, способствующих самоодобрению и самоподдержке. Например: «Я справлюсь», «Я спокоен(а), счастлив(а) и уверен(а) в себе») (10-15 секунд).

В заключение следует отметить, что в работе по профилактике нервно-психической напряженности первостепенная роль должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей и неизменной уверенности в успехе дела, за которое вы взялись.

Помните об улыбке как эффективном способе снятия нервного напряжения. Кроме всего прочего, улыбка очень украшает человека, на него приятно смотреть, а следовательно, это еще один способ укрепить уверенность в себе.

Исходя из вышесказанного можно вывести *Формулу уверенности*:

Сознательное создание осанки и мимики уверенного человека.

Искусственное привлечение ощущения внутреннего состояния радости.

Создание мысленного образа успеха, ощущение себя успешным человеком.

**Упражнение** 1 Турнир «Словарь эмоций»

**Цель:** развитие возможностей в вербализации эмоциональных со­стояний.

**Задание:**

Сейчас мы объединимся в команды: первую, вторую и третью. (Тренер формирует команды по номерам.) В деловом взаимодействии зачастую возникают эмоциональные состояния, ко­торые бывает трудно определить. Часто партнер или мы сами оказыва­емся в неопределенном состоянии: эмоция возникла, но понять, что происходит с нами (или с партнером), мы не можем. Что-то неопреде­ленное, какая-то тревога, смятение чувств, неясный отзвук какого-то чувства... Между тем эти эмоции нарушают ясность коммуникации, вносят «эмоциональный шум».

Необходимо не игнорировать возникшее эмоциональное состояние, а квалифицировать и признать его — по двум причинам: 1) для того, чтобы это эмоциональное состояние стало менее интенсивным и бла­годаря этому перестало быть помехой пониманию; 2) для того, чтобы это эмоциональное состояние, будучи названным и понятным, стало важным сигналом, способствующим более точному пониманию парт­нера и самого себя.

Каждая команда в течение 10 минут должна составить как можно более длинный список эмоциональных состояний. Это будут и не от­рицательные, и не положительные эмоции, а промежуточные *—* на­пример, заинтересованность, нетерпение, взволнованность. Эти состо­яния содержат в себе элементы и положительных, и отрицательных эмоций. Например, взволнованность может сочетать в себе воодушев­ление и нервозность, нетерпение — это и предвкушение радостного события, и тревожное ожидание чего-то неприятного. Интерес может быть «сладким» и мучительным... Итак, каждая команда придумывает список из эмоций, сочетающих в себе элементы позитивных и нега­тивных переживаний. Допустимо, если какой-то из этих элементов будет перевешивать. Главное, чтобы присутствовали и те, и другие эле­менты. Есть ли какие-нибудь вопросы? На эту работу дается 10 минут. Побеждает команда, обнаружившая большее количество таких амби­валентных эмоциональных состояний.

По истечении 10 минут тренер предлагает командам начать турнир. Каждая команда называет одно состояние. Если это состояние уже было названо другой командой, повторять его нельзя. Вы просто должны будете вычеркнуть его из своего списка. Если ваш список исчерпан, вы выбываете из игры. Победит та команда, которая останется после­дней после того, как из игры выйдут две остальные команды.

Турнир должен протекать динамично; приз должен быть чем-то ценным для команды — это могут быть книги, коробка конфет, «же­тон» на выполнение желания команды другой командой или трене­ром и т. п.

При обсуждении итогов упражнения тренер может задать вопрос: «Какие новые состояния вы для себя открыли?» Как правило, участ­ники обращают внимание на то, как беден их повседневный язык, в ко­тором для описания состояний редко используются иные слова, кроме «нормально» или «неважно». Участники вновь открывают для себя та­кие слова, как *смятение, сумбур, азарт, наслаждение опасностью, со­средоточенность, озабоченность, озадаченность, удивление, напряжен­ное ожидание, неуютно, дискомфортно.*

В процессе обсуждения тренер может коснуться также вопроса о том, что вербализация чувств может совершаться с разной степенью почтительности по отношению к партнеру

«Сухой остаток» упражнения. Использование более богатого словаря эмоций передает партнеру сигнал о том, что его эмо­циональное состояние действительно имеет значение для его собесед­ника. Будучи названным, эмоциональное состояние утрачивает свою интенсивность и власть над человеком.

**Упражнение 2** Почтительная вербализация

**Цель:** развитие умения использовать более почтительные форму­лировки для вербализации эмоциональных состояний.

**Задание:** Объединимся в пары по кругу: вы пара... вы пара... и т. п. Те, кто в паре сидят справа, будут нападающими. Те, кто слева — регулирующими напряжение. Задача тех, кто справа — агрессивно на­пасть. Задача тех, кто слева — снизить напряжение с помощью почти­тельно выполненной техники «вербализация чувств». Тренер может выдать всем участникам таблицу почтительных и непочтительных фор­мул вербализации чувств и повесить ее в увеличенном виде на флип-чарте (см. гл. 6). Вам дается две минуты, чтобы подготовить демонст­рационную сценку.

Через две минуты пары по очереди должны продемонстрировать свои сценки. Всякий раз после окончания сценки тренер спрашивает у группы: «Было ли это сделано почтительно? Было ли это сделано эффективно?»

По окончании круга тренер задает вопрос группе: «Какие форму­лировки оказались наиболее эффективными?» Часто в группах пора­жаются тому, сколь эффективно использование формулы: «Вы удивле­ны?» и «Вас беспокоит...» Также эффективными признаются формулы выражения согласия: «Я согласен, что это может вызывать удивление... некоторые опасения... определенный дискомфорт, связанный с неопределенностью...» и т. п.

Тренеру нужно быть готовым к тому, что в процессе этого обсужде­ния будут сформулированы новые техники снижения эмоционально­го напряжения. Их нужно будет записать на флип-чарте.

«Сухой остаток» упражнения. В общем случае использо­вание почтительных формулировок передает уважение к партнеру, что уже само по себе снижает его напряжение. В остальном «сухой оста­ток» будет зависеть от того, как пройдет упражнение.

**Упражнение 3** Метафорическая вербализация

**Цель:** развитие умения снижать эмоциональное напряжение с по­мощью юмористических метафор.

Дополнительные цели тренера: внесение элемента творчества (это помогает сделать отработку техник не слишком похо­жей на муштру).

**Задание:**

Мы объединимся в пары. Тот, кто сидит справа, нападет на того, кто сидит слева. Тот, на кого напали, должен будет ответить метафорическим описанием своего состояния. Например, один участник может сказать: «Почему вы оттягиваете процесс подпи­сания?» Второй участник может ответить: «Я чувствую себя как бабоч­ка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она еще хочет летать...»

Тренер может привести здесь примеры из гл. 6 или собственные примеры. Участники, как правило, сразу понимают, что от них требу­ется, и начинают творить.

При обсуждении упражнения тренер может задать вопрос: «Како­вы возможности метафорического ответа на чужое нападение?»

Участники могут отметить удивительные возможности метафоры сни­зить напряжение, разрядить обстановку мягким юмором, причем сде­лать это, не принижая собственного достоинства и достоинства партнера.

«Сухой остаток» упражнения. Использование метафор может оказаться более эффективным, чем прямая вербализация эмоциональных состояний, поскольку: 1) метафора допускает множество толкований и, следовательно, не является навязанным мнением или «диагнозом»; 2) ме­тафора позволяет использовать юмор, который смягчает неприятную ос­троту ситуации; 3) метафора — это творчество, в котором собственные неблагоприятные эмоции преобразуются в важный образный сигнал.

**Упражнение 4** Ролевая игра «Разделение по признаку (расслоение по полюсам)»

**Цель:** отработка техник регуляции эмоционального напряжения.

**Дополнительные цели тренера:** внесение элемента игры, экспрессии, движения.

**Задание:**

Сейчас нам понадобится два ведущих. Они будут тренировать свою способность по наблюдаемым признакам определить личностные свойства других людей. Ведущие выйдут из комнаты на несколько минут. Когда они вернутся, здесь будут две группы людей, представляющих собою два полюса, два полярных качества, например: чрезмерно осторожные — опрометчивые или агрессивные -податливые и т. п.

Полюса будут либо оба положительными, либо оба отрицательны­ми. Например, у нас не может быть полюсов «аккуратность — неакку­ратность» или «доброта — злобность», так как здесь один полюс слиш­ком явно положителен, а второй — отрицателен. Вместо этого у нас могут быть полюса: чрезмерная агрессивность — чрезмерная податли­вость. Быть агрессивным — плохо, но иногда оправданно. Быть подат­ливым — тоже плохо, но иногда оправданно. И все же эти полюса пред­ставляют собой противоположности. Задача ведущих — дать обеим группам какие-то задания, например, попросить их придумать себе девиз, спеть свой гимн, а затем продемонстрировать вам, как они ве­дут себя в ситуациях эмоционального напряжения... Лучше использовать задания, в которых не подразумевается индивидуальных ответов или реакций. В ответах на вопросы проявятся индивидуальные осо­бенности, и это может увести далеко в сторону. Вам нужно определить групповые различия. Постарайтесь придумать такие задания, чтобы их выполняли всей командой. По тому, как будут выполнять задания две команды, вы сможете определить, в чем различие между этими двумя командами. Итак, кто хочет быть ведущим?.. Наши ведущие — Игорь и Маша. Вы выходите из комнаты на несколько минут. Там вы должны подготовить задания для команд. Когда вы вернетесь, то должны буде­те предложить командам выполнить ваши задания. По тому, как ко­манды выполнят задания, вы должны будете определить, какие два противоположных качества разделяют эти команды. Пока вы будете готовиться за дверью, мы здесь немного порепетируем... Есть ли у вас какие-нибудь вопросы?

После того как оба ведущих выйдут за дверь, тренер предлагает выб­рать два полюса. Игра проходит острее, если оба полюса — «негатив­ные», например: «твердолобые» — «мягкотелые»; «педантизм, доходя­щий до абсурда» — «полное разгильдяйство»; «упрямство» — «конформизм»; «оголтелые консерваторы» — «оголтелые радикалы»; «нахальные» и «занудные»; «циники» и «наивные»; «муравьи» и «стре­козы»; «волки» и «лисы»; «волки» и «овцы» и т.п.

Некоторые из этих вариантов разделения могут быть не только ост­рыми, но даже опасными. Например, в группу «волков» наверняка по­падут более активные и агрессивные участники группы. Разделение на две группы почти автоматически порождает их противостояние. Ко­манда «овец» фактически обречена на то, что ее будут подавлять. Од­нажды такая ситуация произошла у меня на тренинге. К сожалению, я не сразу сообразила, что тренеру необходимо присоединиться к груп­пе «овец», даже если он чувствует себя «волком». Необходимо помнить, что при любом разделении тренер должен присоединиться к более сла­бой команде — по составу или по численности.

Менее острым, но в то же время эффективным, будет использова­ние двух «позитивных» полюсов, например:

* «телики» и «парателики» (получающие удовольствие от результата и получающие удовольствие от процесса);
* «мастера» и «творцы» (т. е. стремящиеся к совершенству в сле­довании уже существующим образцам, с одной стороны, и стремящиеся к созданию чего-то нового, пока не существу­ющего, с другой);
* «покоряющие людей своей красотой» — «покоряющие людей своим умом» и т.п.

Тренер должен помочь группе выбрать полюса, которые отвечают текущей задаче. В данном случае это отработка техник регуляции эмо­ционального напряжения, поэтому если оба полюса будут «негатив­ными», участники, скорее всего, будут использовать техники, повы­шающие эмоциональное напряжение. Например, «волки» будут игнорировать эмоциональное состояние партнера, «принижать лич­ность» и т. п., а «овцы» могут оказаться слишком «сладкими» в подчер­кивании значимости партнера и т. п. Игра может пойти по принципу «сделай это неправильно». В этом случае «сухим остатком» будут вы­явленные в процессе игры типичные ошибки и перехлесты в исполь­зовании техник.

Однако если тренер хочет закрепить использование техник, ему луч­ше использовать два одинаково {или почти одинаково) положитель­ных полюса.

В этой игре полезно назначить независимого наблюдателя. Его за­дачей будет записывать формулировки техник регуляции напряжения, которые будет использовать каждая из команд.

**ПРИМЕР** Ролевая игра. Разделение по принципу

Институт тренинга, Санкт-Петербург, февраль 1997

Ведущие: Катя и Равиль.

Независимый наблюдатель: Виктория.

Выбранные полюса: преобладание доброты, либо преобладание ума.

Первое задание ведущих было: придумать девиз группы и продемонстрировать скульптуру группы.

«Умные» построили скульптуру — немую сценку «Озарение Исаака Ньютона». Их девиз: «Знание — сила».

«Добрые» построили скульптуру «Кот Леопольд и мыши». Девиз: «Ребята, давайте жить дружно».

Второе задание тренеров: продемонстрировать, какая реакция у вас будет, когда разгневанный начальник на вас кричит.

«Умные» разыграли сценку, в которой начальник (Яков) «напал» на референта (Марину) за то, что она подала ему какой-то недоработанный вариант про­екта договора. Марина выражает удивление и огорчение, а потом ссылает­ся на факты: начальнику вместо чистового варианта подали черновой. «Но согласитесь, Яков, что этот вопрос — уже не ко мне», — говорит Марина. Тут встает со своего стула секретарша, которая что-то набирала на компь­ютере и при этом с ужасом прислушивалась к диалогу начальника с рефе­рентом. «Да. это я виновата, Яков Булатович...». «Но как же вы могли?!» — гремит начальник. И тут секретарша начинает «подчеркивать общность»: «Я линзу потеряла, Яков Булатович, и потеряла совершенно ориентацию, точь-в-точь как вы вчера. Помните, у нас тоже были проблемы?» Начальник смягчается: «О Господи... Ну ладно». Его догоняет заместитель (Сергей) и с восхищением поздравляет с тем, как он тактично провел этот разговор, никого не задев и все же расставив все по своим местам. Начальник пожимает ему руку, довольный. После этого Сергей подходит к референту и секрета­рю и поздравляет их с блестящим умением снижать напряжение у партнера по общению.

«Добрые» демонстрируют сцену массового опоздания подчиненных на работу. Каждого из них при входе встречает начальник, который мягким, увещевающим и несколько ленивым голосом говорит: «Как же вы могли опоздать, батенька (матушка)? У меня у самого так голова болит... И я сегодня очень, очень злой».

Когда сотрудники начинают объяснять ему причины, он сочувственно выслу­шивает и дает советы, предлагает уйти с работы на сегодня совсем, и т. п. Кончается тем, что один из сотрудников приносит ему лекарство от головной боли, а сотрудница громко предлагает «отпустить его домой». Все подхваты­вают начальника на руки и выносят с работы, он умиленно склоняет голову на плечо одного из выносящих его.

Догадки ведущих, Кати и Равиля, были сначала более точными для подгруп­пы «умных»: это более рациональные люди, склонные к интриге... А другая группа — какие-то непонятные, сладкие... Эмоциональные, как дети, но какие-то дурашливые...

При подведении итогов упражнения можно обсудить следующие вопросы: 1) с какими качествами оказываются связанными доброта и ум? 2) какие техники использовали те, у кого преобладает «ум», и те, у кого преобладает «доброта»? Если в игре был независимый наблюда­тель, он должен прочитать свои записи для прояснения вопроса 2.

Как правило, для многих участников становится инсайтом, что то качество, которое они проявляли, оказалось связанным с другими ка­чествами. В приведенном примере преобладание ума над добротой оказалось связанным с интриганством, а преобладание доброты — со слащавостью и дурашливостью.

Команда «преобладания ума» продемонстрировала техники обра­щения к фактам, вербализации чувств, подчеркивания общности и подчеркивания значимости. Команда «преобладания доброты» проде­монстрировала техники предложения конкретного выхода из создав­шейся ситуации и проявления интереса к проблемам партнера.

«Сухой остаток» игры. Использование техник должно быть искренним и органичным. Лучше использовать те техники, которые гармонично сочетаются с твоими личностными особенностями.

**Упражнение 5** Техника О'К и Хм-м-м»

**Цель:** отработка паралингвистических и невербальных приемов снижения напряжения.

**Дополнительные цели тренера:** внесение элемента юмора и озорства.

**Задание:**

Некоторые страны отличаются высокой контекстностью, а некоторые — низкой. Высокая контекстность означает, что смысл слов в значительной степени определяется ситуацией и множеством по­чти неуловимых сигналов, которыми обмениваются собеседники.

Российская культура характеризуется высокой контекстностью. И напротив, жителям Скандинавии, Швейцарии и, в особенности, Гер­мании свойственна наивная вера в то, что имеется в виду именно то, что говорится.

Шведы, как жители Скандинавии, принадлежат к низкоконтекстной культуре. Таким образом, они должны говорить то, что они имеют в виду. Однако с другой стороны, шведы очень гордятся своим стремлением к компромиссу и согласию. Поэтому в ситуациях, когда им нужно отказать собеседнику, отклонить его предложение, у них возникает борьба моти­вов. С одной стороны, они должны говорить именно то, что имеют в ви­ду, а с другой стороны — они не должны нарушить атмосферы согласия.

Шведский выход — паралингвистический ответ. Например, вежли­вый отказ в шведской технике может быть таким:

— Я предлагаю перенести это обсуждение на 15-е число.

— Хм-м-м...

Вежливое несогласие:

— Можно было бы на эту конференцию в Стокгольм отправить Марианну.

— У-у-у... Отклонение предложения:

— Я мог бы уже сейчас перенести на дискету вашу презентацию.

— Э-э-э...

С помощью этих назализаций[[1]](#footnote-1) шведам удается смягчить отказ. Иногда возникают ситуации, когда шведам нужно смягчить не свой, а чужой отказ. Для этого ими используется техника О'К.

— Я не буду участвовать в презентации.

— О'К!!!

Важно, чтобы О'К следовало немедленно и звучало жизнеутверж­дающе, с одной стороны, и как приглашение к совместному размыш­лению, с другой.

— Мне не нравится, как у нас в команде поставлено дело с переда­чей информации друг другу.

— О'К!!!

Возможный русский аналог О'К!!! — Так!!! (но, естественно, без яз­вительности).

Обычно этот рассказ вызывает оживление и смех. Тренер может сам продемонстрировать паралингвистические ответы и технику *О'К.*

*Теперь давайте поэкспериментируем с этими техниками. Первая пара работает с паралингвистическим отказом, вторая — с техникой О'К и т. д. На подготовку дается 2 минуты.*

(Возможен и другой вариант: тренер в случайном порядке обраща­ется к каждому участнику, и они отвечают в одной из техник.)

Как правило, упражнение проходит весело, в нем бывает много интересных находок.

**Сухой остаток» упражнения** В ситуации отказа можно эффективно регулировать напряжение одним словом или даже мероп­риятием.

**Упражнение 6** Ролевая игра «Сделай это неправильно»

**Цель:** штудирование техник вступления в контакт, активного слу­шания и регуляции эмоционального напряжения.

**Дополнительные цели тренера:** развитие творческой атмосферы в группе.

**Задание:** Мы долго тренировались в том, как правильно задавать вопросы, как слушать партнера и регулировать эмоциональное напряжение в беседе. Сейчас мы покажем все наоборот. Нужно будет все, абсолютно все делать неправильно! Первая команда продемонстри­рует нам ситуацию, когда кандидат пришел на собеседование для поступ­ления на работу в фирму. Интервью будет вести менеджер по персоналу. Кандидат будет вести себя неправильно. Вторая команда подготовит диалог продавца и покупателя. Продавец будет вести себя совершенно неправильно. Третья команда подготовит диалог консультанта и клиента. Консультант продемонстрирует нам образец неправильного поведения.

Победит та команда, которая допустит больше ошибок.

Однако это только первая победа. После этих сценок каждая ко­манда должна будет продемонстрировать другую сценку, в которой все должно быть сделано максимально правильно. Победит та команда, на чьей стороне будет большинство голосов.

Есть ли какие-нибудь вопросы?

На подготовку сценок командам дается 15 минут.

**ПРИМЕР \_\_\_\_\_** Игра «Сделай это неправильно», вариант «Консультант и клиент»

Факультет психологии СПбГУ, декабрь 2000

*«Консультант» входит в комнату, где его уже дожидается «клиентка».*

К о н с у л ь т а н т. Ну привет, привет! *(Не дождавшись ответа, сразу же.)* Там дождь идет? Не намокли волосы? *(Подходит к «клиентке» и щупает* ее *волосы.)* Волосы сухие. Ну ладно, сяду к тебе поближе, чтобы в глаза смотреть.

*«Консультант» ставит стул и садится прямо напротив «клиентки», кла­дет руки на подлокотники* ее *кресла.*

К о н с у л ь т а н т. Ну давай, давай, Анюта, рассказывай о проблеме.

К л и е н т к а. Ну я такая... вообще... одинокая...

К о н с у л ь т а н т *(перебивая).* Парня, что ли, у тебя нет?

К л и е н т к а. Я думаю... мне не стоит жить.

К о н с у л ь т а н т. Ну, не знаю, смотри, конечно.

*Всеобщий хохот. Каждое слово, каждое движение* — *все неправильно.*

**ПРИМЕР \_\_\_\_** Игра «Сделай это правильно», вариант «Консультант и клиент»

*Та же группа.*

*«Консультант» находится в своем кабинете. «Клиентка» робко стучит­ся в дверь. Консультант громко отвечает: «Войдите, пожалуйста!» — встает и идет навстречу клиентке.*

К о н с у л ь т а н т. Здравствуйте, Анна Георгиевна! Меня зовут Ольга. Присаживайтесь, пожалуйста!

*Консультант показывает на стул и слегка пододвигает его в сторону клиентки. Она садится. Консультант садится на другой стул, тщательно выбирая расстояние (около 80 см), угол поворота (около 90 градусов), угол наклона (вперед, в сторону клиентки).*

К о н с у л ь т а н т. Анна Георгиевна, вам удобнее, чтобы я называла вас по имени и отчеству?

К л и е н т к а. Нет-нет, лучше просто по имени — Аня.

К о н с у л ь т а н т. Аня, если хотите, я расскажу, как все происходит на приеме у психотерапевта, чтобы вы были в курсе.

К л и е н т к а ('с *облегчением)* О да, расскажите, пожалуйста!

К о н с у л ь т а н т. Первая наша встреча — это беседа. Вы сможете расска­зать мне о том, что вас беспокоит. Мы вместе подумаем, что лучше пред­принять. Возможно, решим, что вы присоединитесь к групповым занятиям, или, может быть, предпочтем индивидуальные встречи со мной или с дру­гим специалистом. А может быть, и одной встречи будет достаточно, что­бы обсудить интересующие вас вопросы.

К л и е н т к а. Да, хорошо... А то я боялась, будут тесты...

К о н с у л ь т а н т. *(мягко)* Нет-нет, никаких тестов. Это будет просто разговор... Если вы готовы что-то мне рассказать, то мы можем начать...

К л и е н т к а. В последнее время мне очень тяжело. Я не хочу жить.

К о н с у л ь т а н т. Вы сказали, что это происходит в последнее время...

К л и е н т к а. Да...

К о н с у л ь т а н т. *(мягко).* А что вы имели в виду, когда сказали «в последнее время»?

К л и е н т к а. Это началось недели две тому назад...

После каждой «неправильной» сценки тренер должен спросить: «Что было неправильно?» После каждой правильной: «Согласны ли мы, что это было сделано правильно?» Если игра проводится ближе к концу тре­нинга, то фактически это репетиция целостного действия, поэтому очень важно, чтобы участники оказались максимально эффективными в «пра­вильных» действиях. Тренеру следует помочь участникам, возможно, кое-где подсказать правильные слова и действия, «суфлировать» им. Можно прервать сценку, объявив: «Дубль два» и начать заново, чтобы добиться правильных действий со стороны участников.

«Сухой остаток» игры. Неправильно поступать легко и весело. Правильные действия требуют постоянного контроля, но это­му можно научиться!

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

**Литература:**

1. [**http://www.elitarium.ru/2011/03/11/navyki\_samoreguljacii.html**](http://www.elitarium.ru/2011/03/11/navyki_samoreguljacii.html) **–** Практические навыки саморегуляции.

[**http://constructorus.ru/zdorovie/sposoby-psixicheskoj-samoregulyacii.html**](http://constructorus.ru/zdorovie/sposoby-psixicheskoj-samoregulyacii.html) **–** Способы психической саморегуляции

### Практическое занятие 5

**Тема:** Тренинг по технике активного слушания партнера по общению

**Общее время занятия:** 2 часа

**Исходные данные для выполнения работы:**

Слова - замечательно удобная вещь: прекрасно уметь выражать свои мысли, общаться с другими людьми при помощи этих гибких, подвижных, податливых созданий человека, состоящих, казалось бы, лишь из воздуха или графических значков.

Это преимущество, по праву принадлежащее homo sapiens, начинаешь должным образом ценить, лишь когда лишаешься возможности им пользоваться или когда встречаешься с затруднениями в этой сфере.

И действительно, мы часто сталкиваемся с ситуацией непонимания нас партнером по общению. И это приводит к нежелательным для нас результатам общения.

Давайте подумаем, как можно сделать наше взаимодействие с другими людьми более эффективным, научиться добиваться поставленной в общении цели?

Для этого рассмотрим два похожих слова:

ухо ухо + ум + эмоции

СЛЫШАТЬ Чем они отличаются? СЛУШАТЬ

подразумевает означает

процесс восприятия мысленную обработку

звуковых волн поступившей информации,

слуховым анализатором с последующей

эмоциональной оценкой

Нередко случается так, что мы долго выслушиваем партнера по общению, киваем головой в знак согласия, но когда он завершил речь, осознаем, что ничего не запомнили из сказанного им, так как были погружены в собственные мысли и переживания.

Избежать этого, а также показать партнеру, что мы его действительно слушаем можно с помощью нехитрых правил.

Правила активного слушания:

1. Поставьте себя на место другого человека, чтобы понять, что он говорит и как себя чувствует.

2. Покажите понимание и принятие информации невербальными методами:

- интонацией

- выражением лица

- жестами

- позой

- контактом взглядов

3. Повторите наиболее важные мысли и чувства говорящего.

4. Не прерывайте, не давайте советов и указаний. Не обсуждайте сходные чувства и проблемы из своего опыта.

5. Сохраняйте нейтралитет. Не принимайте ничью сторону.

Разберем методы эффективного взаимодействия при общении с человеком, которые помогут вам добиться взаимопонимания с другим человеком, показать свою заинтересованность и эмоциональную вовлеченность в тему вашей беседы.

Таблица 1 Техника активного слушания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этапы | Задачи высказывания | Для этого необходимо | Примеры |
| Побуждение к рассказу | - проявить заинтересованность;  - побуждать собеседника к продолжению разговора | - не выражать согласия  или несогласия;  - использовать нейтральные  слова и выражения;  - разнообразить интонацию | «Не могли бы Вы мне рассказать поподробнее» |
| Уточнение, выяснение | - лучше понять услышанное;  - получить дополнительную  информацию;  - помочь собеседнику  услышать иное мнение | - задавать вопросы;  - повторить сомнительное  высказывание, чтобы  собеседник дал разъяснения | «Когда это произошло?»  «Где это случилось?» |
| Отражение содержания | - показать, что вы слушаете и  понимаете собеседника;  - проверить правильность  своего понимания и  истолкования | - пересказать основные мысли и факты | «Итак, Вы хотите мне сказать, что…» |
| Отражение чувств | - показать понимание чувств собеседника;  - помочь собеседнику  оценить свои чувства, услышав их описание от другого | - отразить понимание  главных переживаний  собеседника | «Похоже Вы очень расстроены..»  «Я вижу Вы действительно переживаете по поводу..» |
| Резюме | - подвести итог услышанному и сказанному;  - обобщить наиболее важные мысли и факты;  - создать основу для последующих обсуждений/действий | - пересказать основные  мысли и описать чувства  собеседника | «Насколько я могу судить, главное для Вас заключается в следующем: \_\_\_ »  «Понимаю, что это вызвало у Вас чувство\_\_\_\_\_\_» |
| Придание значимости | - показать значимость  собеседника, его личности,  высказываний и чувств | - подтвердить значимость  затронутых собеседником  проблем и его переживаний;  - выразить понимание его усилий или его мотивов | «Я понимаю Ваше желание разрешить эту проблему»  «Я ценю Вашу откровенность и желание справиться с этой ситуацией» |

**Задание 1**

Возьмите любую реальную или воображаемую проблемную ситуацию партнера по общению, и, используя технику активного слушания, составьте диалог между общающимися, проходя все этапы техники. Цифрами обозначьте этапы техники. Для построения высказываний воспользуйтесь примерами из таблицы.

В диалоге обозначьте партнеров по общению -

«Говорящий» (Г.) - тот, кто обратился с проблемой;

«Слушающий» (С.) - тот, кто использует в разговоре технику активного слушания.

*Образец написания работы:*

Говорящий: - «У меня большая проблема!»

Слушающий 1: - «Расскажи подробнее, какая у тебя проблема?»

Г.: - «Меня вчера ограбили».

С.2: - «Где это случилось?

Г.: - ………

С.2.: - …….

Г.: - ………

С.3: - …….и т.д.

**Литература:**

1. [**http://psihomed.com/aktivnoe-slushanie/**](http://psihomed.com/aktivnoe-slushanie/) **–** Техники активного слушания

### Практическое занятие 6

Развитие навыка аргументации

**Общее время занятия:** 2 часа

**Структура практического занятия:**

Задание 1 – 11 индивидуальные и групповые упражнения, устное обсуждение.

**Цель:** развитие умения подбирать аргументы, необходимые для защиты своих взглядов и намерений в деловой и в личной жизни.

**Упражнение 1:** Ответьте на вопросы

1. Часто ли вы вступаете в споры с окружающими людьми?
2. Всегда ли нужно спорить? Приведите примеры, когда вы жалели, что вступили в спор.
3. Изменялись ли ваши отношения с кем-либо из знакомых после споров с ними?
4. Были ли случаи ухудшения отношений? Как вы считаете, почему?
5. Оказывались ли вы когда-нибудь в положении человека, «потерявшего свое лицо» в споре?
6. Что вы чувствовали при этом?
7. Согласны ли вы с тем, что единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него?
8. Всегда ли вам удается уклониться от спора? Почему?
9. Согласны ли вы с тем, что в ходе спора каждый из его участников еще более убеждается в своей правоте?

**Упражнение 2** Речевая гимнастика

1. Объясните значение слов: иммигрант, эмигрант. Чем отличаются эти слова? Составьте с каждым словом предложение.

2. Выразите развернутое согласие с приведенными ниже мнениями.

*Например: Зима в этом году стояла холодная. - Да, это действительно так. Давно не было такой суровой зимы. Просто не могли дождаться потепления.*

* Каждый человек должен овладеть компьютером.
* Кто много читает, тот грамотно пишет.
* Самый лучший день недели - суббота.
* Самый интересный предмет- история.
* Знание предмета "Культура общения" пригодится в жизни.

3. Постройте фразы по модели: с одной стороны..., с другой стороны....

Материал для построения фраз: спорить полезно; хорошо иметь много знакомых; хорошо, когда длинные каникулы; хорошо иметь дома мощный компьютер; нужно быть общественно активным; хорошо выписывать много газет; хорошо иметь 40 каналов на своем телевизоре.

**Исходные данные:**

**Вопросы и ответы в споре**

В ходе спора оппоненты задают друг другу вопросы, отвечают на вопросы друг друга и приводят аргументы в поддержку своих тезисов.

Вопросы в споре направлены на то, чтобы выяснить точку зрения оппонента и на то, чтобы вопросами показать слабость позиции оппонента, продемонстрировать его слабые места.

Вопросы бывают открытые и закрытые.

Открытые вопросы связаны с получением новых знаний относительно событий, явлений, предметов, интересующих слушателя. Тот, кто задает открытый вопрос, не имеет необходимой ему информации по данной проблеме и поэтому запрашивает эту информацию. Грамматическим признаком таких вопросов являются обычно вопросительные слова: кто, что, где, когда, почему и т.д.: «Когда нам приходить на занятия?», «Кто взял мои очки?», «Зачем ты это сделал?», «Куда ты идешь?» и т.д.

Открытыми эти вопросы называются потому, что они никак не ограничивают возможный ответ, на открытый вопрос собеседник имеет возможность ответить в свободной форме, любыми словами, полно или кратко.

Закрытые вопросы направлены на выяснение истинности или ложности выраженного в них суждения. Тот, кто спрашивает, уже имеет информацию по данному вопросу и просто хочет получить от собеседника ее подтверждение или опровержение. Например: «Правда ли, что у нас теперь будет новая учительница по русскому языку?», «Так вы придете к нам завтра?», «Он окончил школу с медалью, не правда ли?», «Вы согласны, что такие цены вполне доступны покупателю?» и т.д. Ответы на такие вопросы, как правило, предполагают ответы «да» или «нет».

Иногда закрытый вопрос дает собеседнику выбор из двух или более ответов («альтернативный вопрос»):

«Он приехал к нам из Москвы или из Петербурга?»,

«Так вы будете это делать или нет?».

В споре открытые и закрытые вопросы должны чередоваться. Открытые вопросы дают собеседнику расслабиться, проявить индивидуальность в ответе, закрытые заставляют его мыслить конкретно, решать практические вопросы.

На начальной стадии спора могут преобладать открытые вопросы, когда же тема спора определена, то обычно эффективнее закрытые вопросы, которые позволяют достичь большей конкретности и определенности в определении точек зрения оппонентов. Закрытые вопросы принуждают оппонента четче формулировать свою позицию, а значит делают спор более предметным, конкретным и продуктивным.

По структуре вопросы бывают простыми и сложными. Простые вопросы не могут быть расчленены, они не включают в себя другие вопросы.

Сложные вопросы можно разбить на два или несколько простых.

*Например*, «Когда и по каким предметам сдаются экзамены в старших классах?» – сложный вопрос, в котором можно выделить два простых: «Когда будут сдавать экзамены старшеклассники?» и «По каким предметам будут сдаваться экзамены старшеклассниками?».

Сложные вопросы, воспринятые на слух, нередко вызывают затруднения у отвечающего, поэтому в споре рекомендуется пользоваться простыми вопросами.

При постановке вопросов в споре следует соблюдать следующие правила:

1. Вопрос должен быть кратким.

2. Вопрос должен быть простым, сложный вопрос целесообразно разбить на несколько простых и задать их в определенной последовательности.

3. Вопрос должен быть понятен оппоненту, в нем не должно быть непонятных для оппонента слов.

4. Понимание вопроса надо контролировать. Только правильно поставленный вопрос способен выполнить свои функции в споре.

Теперь сформулируем правила ответа на вопросы:

1. Ответ должен быть кратким.

2. В ответе должны использоваться слова, понятные оппоненту.

3. Ответ должен даваться по существу заданного вопроса.

4. Отвечать надо на все вопросы, нельзя оставлять вопрос без ответа.

6. В затруднительных случаях можно использовать контрвопрос, «отложенный ответ», иронию и т.п.

**Аргументация в споре**

В ходе спора оппоненты доказывают друг другу свою точку зрения.

Доказательство – это логическое обоснование истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

В ходе спора мы выдвигаем тезис или несколько тезисов, которые мы доказываем.

Тезис - это утверждение, которое доказывается или опровергается.

Например: Хорошо учиться может каждый; Любой человек своим трудом может достичь жизненных высот; В жизни надо быть активным; В жизни надо быть скромным и т.д.

Доказывать тезис - значит приводить аргументы, то есть приводить утверждения или факты, с помощью которых обосновывается тезис.

Аргументы должны быть приведены в систему, т.е. надо продумать, с каких аргументов начать, какими закончить, как их расположить, т.е. надо построить аргументацию.

Существует несколько видов аргументации:

* нисходящая и восходящая;
* односторонняя и двусторонняя;
* опровергающая и поддерживающая.

Разумеется, любая аргументация ориентирована на конкретную ситуацию, учитывает конкретную тему, конкретного собеседника, поэтому дать практические рекомендации по использованию того или иного вида аргументации можно только в том случае, если известны все названные параметры. Но некоторые общие рекомендации существуют.

Так, нисходящая аргументация (сначала приводится самый сильный аргумент, потом – более слабые) обычно эффективна при общении с малоподготовленными собеседниками, а также в эмоциональной обстановке.

Восходящая ( от более слабых к более сильным аргументам) эффективна в споре с подготовленным собеседником, в спокойной обстановке, при обсуждении сложной проблемы, когда стороны не возбуждены и готовы анализировать аргументы.

Односторонняя аргументация (излагаются только аргументы за или только аргументы против) лучше действует на малообразованных, эффективна для укрепления мнения собеседника, который еще колеблется. Двусторонняя (и аргументы за, и аргументы против с последующим выводом) эффективнее в споре с негативно настроенным оппонентом, с подготовленным собеседником.

Опровергающая аргументация (когда мы показываем ошибочность чьих-либо аргументов) и поддерживающая аргументация (подтверждает правильность тех или иных аргументов) по своему воздействию приблизительно одинаковы, но воздействие опровергающей аргументации дольше сохраняется в памяти.

Наиболее распространенная ошибка в споре - подмена тезиса. Эта ошибка состоит в том, что, начав доказывать некоторый тезис, постепенно в ходе доказательства спорящие незаметно для себя переходят к обсуждению и доказательству другого положения, сходного с первоначальным тезисом.

Например, доказывая тезис «Саша – хороший друг», приводят аргументы:

« Саша всегда готов прийти на помощь», «Саша отлично учится», «Саша участвует во всех делах класса» и т.п. Но из двух последних аргументов следует вывод, что «Саша – хороший ученик и общественник», а не «Саша - хороший друг». Это и есть подмена тезиса.

Аргументы, используемые в споре, могут быть разделены на два вида:

аргументы к делу и аргументы к человеку. Аргументы первого вида имеют прямое отношение к обсуждаемому вопросу и направлены на обоснование истинности доказываемого тезиса. Можно назвать их объективными аргументами.

Аргументы второго вида затрагивают личность оппонента, его убеждения, личностные и моральные качества, призывают учесть мнения известных, авторитетных людей и т.п. Эти аргументы можно назвать субъективными. С точки зрения логики такие аргументы некорректны, но с точки зрения психологии они часто оказываются эффективными.

Наиболее распространенными разновидностями аргументов к человеку являются следующие:

– аргумент к авторитету – ссылка на высказывания или мнения великих ученых, писателей и т.п. в поддержку своего тезиса;

– аргумент к публике – ссылка на мнение, настроения, чувства других людей, присутствующих при споре (ну подумай о них, они же тоже так думают, меня поддерживают; ну посмотри, все уже со мной согласились ит.д.);

– аргумент к личности – ссылка на личностные особенности оппонента (Например: - Ну ты вечно ничего не понимаешь! Что же ты такой бестолковый! Ну хоть раз откажись от своего упрямства и согласись! и т.д.);

– аргумент к тщеславию – расточение неумеренных похвал противнику в надежде на то, что, тронутый комплиментами, он станет мягче и покладистей;

– аргумент к жалости – возбуждение в другой стороне жалости и сочувствия (ну пожалуйста, у меня нет другого выхода, я так плохо себя чувствую, ну \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_согласись сделать эту работу вместо меня).

**Задание 3 Ответьте на вопросы:**

1. Какова разница между открытыми и закрытыми вопросами?
2. Когда в споре рекомендуется задавать открытые, когда - закрытые
3. вопросы?
4. Что такое простые и сложные вопросы? Какие должны преобладать
5. в споре?
6. Что такое доказательство?
7. Что такое тезис? Приведите примеры тезисов.
8. Что такое аргумент?
9. Какие бывают виды аргументации? В каких ситуациях эффективны
10. те или иные виды аргументации?

**Задание 4** Подберите аргументы для следующих тезисов:

* Лучше учиться в первую смену.
* Лучше учиться во вторую смену.
* Лучше изучать английский язык.
* Лучше изучать испанский язык.

**Задание 5** Прочитайте текст и обратите внимание на ответы и вопросы персонажей.

С г а н а р е л ь. Мы, великие медики, с первого взгляда определяем заболевание... я немедленно проник в суть вещей и заявляю вам: ваша дочь нема.

Ж е р о н т. Так-то оно так, но я бы хотел услышать, отчего это случилось?

С г а н а р е л ь. Сделайте одолжение. Оттого, что она утратила дар речи.

Ж е р о н т. Хорошо, но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила.

Сг а н а р е л ь. Величайшие ученые скажут вам то же самое - оттого, что у нее язык не ворочается.

Ж е р о н т. А в чем же вы усматриваете причину того, что он не ворочается?

С г а н а р е л ь. Аристотель сказал по этому поводу... много хорошего.

Ж е р о н т. Охотно верю.

С г а н а р е л ь. О, это был великий муж!

Ж е р о н т. Не сомневаюсь.

С г а н а р е л ь. Подлинно великий!

(Ж.-Б. М о л ь е р. «Лекарь поневоле»)

* Охарактеризуйте вопросы в данном диалоге. Открытые они или закрытые?
* Охарактеризуйте ответы Сганареля на вопросы. В чем особенности этих ответов? Можно ли так отвечать? Почему?
* Как надо вести себя в случае, если на ваши вопросы отвечают подобным образом?
* Какой тезис выдвигает Сганарель?
* Охарактеризуйте аргументы Сганареля в поддержку своего тезиса.
* Правильные ли они? Можно ли их считать аргументами?
* Покажите, как происходит подмена тезиса в диалоге. Какой тезис обсуждался сначала, какой стал обсуждаться потом?

**Задание 6**  Прочитайте текст. Проанализируйте вопросы. К какому типу они относятся? Проанализируйте аргумент Пуха. Что это за тип аргумента? Докажите.

– Здравствуй, Пятачок! – закричал Винни-Пух.

– Ой, здравствуй, Пух! – отвечал Пятачок, подпрыгнув от неожиданности.

– А я знал, что это ты!

– Я тоже, – сказал Пух. – А что это ты делаешь?

– Я сажаю желудь, Пух, и пускай из него вырастет дуб, и тут будет много, много желудей у самого дома, а то за ними приходится ходить бог знает куда! Понимаешь?

- А вдруг не вырастет? – спросил Пух.

- Вырастет, потому что Кристофер Робин сказал – обязательно вырастет. Поэтому я его и сажаю.

*(А.Милн)*

**Задание 7** Прочитайте текст.

– Общие рассуждения! – продолжал Пигасов, – смерть моя эти общие рассуждения, обозрения, заключения! Все это основано на так называемых убеждениях; всякий толкует о своих убеждениях и еще уважения к ним требует, носится с ними... Эх!

И Пигасов потряс кулаком в воздухе. Пандалевский рассмеялся.

– Прекрасно! – промолвил Рудин, – стало быть, по-вашему, убеждений нет?

– Нет – и не существует.

– Это ваше убеждение?

– Да.

– Как же вы говорите, что их нет? Вот вам уже одно на первый случай.

*(И.Тургенев. «Рудин»)*

* Охарактеризуйте соблюдение участниками спора правил спора.
* Какие правила этикета спора нарушены? Приведите примеры.
* Охарактеризуйте типы вопросов, используемые спорящими.
* Правильно ли они их используют?
* Приводят ли участники спора аргументы? Кто?
* Кто одержал победу? Почему?

**Задание 8** Прочитайте текст.

В учительской комнате, в этой таинственной святая святых, сидят сама Жевузем и учитель математики Дырявин. Учитель давно уже дал занятие, и ему пора уходить, но он остался, чтобы попросить у начальницы прибавки.

Зная скупость «старой шельмы», он поднимает вопрос о прибавке не прямо, а дипломатически.

– Гляжу я на ваше лицо, Бьянка Ивановна, и вспоминаю прошлое... – говорит он вздыхая. – Какие прежде, в наше время, красавицы были! Господи, что за красавицы! Пальчики оближешь! А теперь? Перевелись красавицы!

Настоящих женщин нынче нет, а все какие-то, прости господи, трясогузки и кильки... Одна другой хуже ...

– Нет, и теперь много красивых женщин! – картавит Жевузем.

– Где? Покажите мне: где? – горячится Дырявин. – Да взять вот хоть наш старший класс. Ведь это все бутоны, невесты, самые, можно сказать, сливки – и что же? Восемнадцать их штук, и хоть бы одна хорошенькая!

– Вот и неправда! Кого ни спросите, всякий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_вам скажет, что в моем старшем классе много хорошеньких! Например, Кочкина, Иванова-2-я, Пальцева... А Пальцева просто картинка! Я женщина, да и то на нее заглядываюсь...

– Удивительно... – бормочет Дырявин. – Ничего в ней нет хорошего...

Дырявин отродясь не видал таких красавиц, как Пальцева, но жажда прибавки берет верх над справедливостью, и он продолжает доказывать «старой шельме», что в настоящее время красавиц нет...

– Только и отдыхаешь, когда взглянешь на лицо какой-нибудь пожилой дамы, – говорит он.

Жевузем вскакивает, идет к двери и кричит:

– Позвать ко мне Пальцеву! Плоха, по-вашему?

Дырявин тупо глядит на Жевузем, приходит в себя, и вспомнив о прибавке оживляется.

– Хоть убейте, ничего хорошего не нахожу... – говорит он. – Вот вы уже в летах, а нос и глаза у вас гораздо лучше, чем у нее... Честное слово...

Поглядите-ка на себя в зеркало!

*(А.П.Чехов. «В пансионе»)*

1. Охарактеризуйте типы вопросов, используемых собеседниками.
2. Нарушаются ли правила этикета спора?
3. Проанализируйте аргументы Жевузем и Дырявина. Чем они отличаются?
4. Какая роль принадлежит примерам в процессе убеждения?
5. Какие приемы аргументации использует Жевузем?
6. Какой тезис обсуждается в данном споре?
7. Относится ли тезис, выдвинутый учителем Дырявиным, к недоказуемым?

**Задание 9** Вы, конечно, слышали крылатую фразу «О вкусах не спорят!». Но есть и другие мнения: «Вкусы бывают хорошие и дурные, и люди правы, когда спорят о них». «О вкусах не спорят – из-за них бранятся, скандалят и ругаются». Выразите свое отношение к каждому тезису. Подберите аргументы «за» и «против».

Выпишите их в двух разных колонках.

О вкусах не надо спорить О вкусах надо спорить

1. 1.

2. 2.

… …

**Задание 10** Прочитайте и запомните:

Толерантность – терпимость к иным, другим, непохожим на тебя людям, взглядам, мнениям, верованиям.

В России с 2000 г. действует президентская «Программа формирования установок толерантного сознания и профилактики экстремизма в российском обществе».

**Задание 11** Прочитайте текст.

Толерантность и терпимость

Важно различать толерантность и терпимость.

Терпимость – это в основном терпение к плохому (к боли, социальному угнетению, нищете, беззакониям, физическим лишениям и под).

Толерантность – это терпение к другому, иному, непохожему.

Толерантность проявляется в терпимости к мнениям, взглядам, верованиям других людей. Это терпимость ко всем людям и умение общаться со всеми – и с теми, кого ты знаешь, и с незнакомыми, и с теми, кто тебе нравится, и с теми, кто тебе несимпатичен.

Происходит слово толерантность от английского tolerate – терпеть, переносить. Таким образом, толерантность – это терпимость в хорошем смысле этого слова, терпимость со знаком «+», это терпимость как хорошее, положительное качество человека.

Толерантный человек терпим к другим религиям, другим взглядам и мнениям, ко всем людям, которые не похожи на него. Он может считать те или иные мнения других людей ошибочными, но не проявлять при этом никакой враждебности к этим людям. Толерантный человек убежден, что все мнения и точки зрения, все взгляды имеют право на существование и нельзя проявлять к людям враждебность только потому, что они имеют другое мнение или исповедуют другую религию.

Толерантный человек не повышает голос, не говорит ни о ком как о своих врагах (хотя это вовсе не значит, что все люди – его лучшие друзья).

Толерантность – это не стремление избежать споров и конфликтов, а умение их избежать и умение решить любую проблему в духе сотрудничества, взаимной выгоды, согласия. Толерантность проявляется в спокойствии, великодушии, стремлении учесть интересы всех, с кем общаешься, никого не обижая и ни на кого не обижаясь.

Толерантность проявляется в цивилизованных отношениях с людьми, но она не распространяется на антиобщественные поступки людей – не может быть толерантности к фашистам, преступникам.

Человеку нужна и терпимость, и толерантность. Терпимость помогает переносить тяготы жизни, толерантность помогает строить цивилизованные, гуманные отношения с людьми.

Толерантность – важнейшее деловое качество человека, важнейшая составная часть поведения человека в любом цивилизованном обществе.

Умение аргументировано отстаивать свою точку зрения, соблюдение правил ведения спора обеспечивает толерантное общение.

**Контрольные вопросы:**

Объясните, что такое терпимость.

Что такое толерантность, чем она отличается от терпимости?

Связано ли понятие толерантность с умением спорить, вести дискуссию?

Выражения «кто не с нами, тот против нас», «и нашим, и вашим» - отражение нетерпимости или нетолерантности?

Должны ли люди в современном обществе быть толерантны?

В чем должна проявляться толерантность людей друг к другу?

Многим ли из нас свойственна толерантность?

Люди каких профессий обязательно должны быть толерантными?

Какие должности предполагают толерантность занимающих эти должности людей?

Что нужно делать, как вести себя, чтобы быть толерантным человеком?

В какой степени русскому народу свойственна терпимость, в каком –толерантность?

Нужна ли обществу терпимость? А толерантность?

Объясните важность формирования толерантности в цивилизованном обществе.

**Подведение итогов**

* + Сформулируйте правила постановки вопросов.
  + Сформулируйте правила ответов на вопросы.
  + Назовите виды вопросов.
  + Назовите виды аргументов.

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

**Литература:**

[**http://www.irbis.vegu.ru/repos/11920/HTML/0011.htm**](http://www.irbis.vegu.ru/repos/11920/HTML/0011.htm) **–** Развитие навыка аргументации

### Практическое занятие 7

Приемы создания доброжелательной атмосферы при общении

**Общее время занятия:** 2 часа

**Структура практического занятия:**

**Исходные данные:**

Правила эффективного общения

Существуют правила эффективного общения, применение которых помогает установить взаимоотношения между коллегами. Поддержать атмосферу доверия и сотрудничества, создать и сохранить спокойную, уважительную и доброжелательную атмосферу возможно с помощью нескольких приемов:

1. «Имя собственное». Беседу начинают, назвав свое имя и отчество и цель беседы. К оппоненту также обращаются по имени и отчеству (если этого требует возраст) и на «вы», что способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями. На «ты» можно переходить, только если оппонент сам предложит это.

2. «Комфортная обстановка». Беседу желательно проводить, по возможности в удобном месте, учитывая освещение, наличие шума, мебель, помещение, присутствие посторонних и т.д. Необходимо помнить о межличностной дистанции, расположиться так, чтобы лицо находилось на одном уровне с лицом оппонента.

3. «Зеркало отношений». Прием состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я — ваш друг». У оппонента возникают чувство защищенности и, как следствие, положительные эмоции. Следует быть открытым, доброжелательным, позитивным и приветливым. Не следует быть фамильярным в беседе, разговаривать свысока или пренебрежительно.

4. «Построение беседы». Разговор с оппонентом начинают с подчеркивания его достоинств и положительных достижений. Нежелательно начинать беседу со сложной для оппонента темы. К наиболее волнующим и щепетильным вопросам подходят постепенно. Терпеливо и внимательно выслушивают проблемы оппонента. Следует, уточняя подробности, поддерживать разговор в нужном направлении. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека — потребности в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное отношение оппонента.

5. «Золотые слова». Прием заключается в высказывании комплиментов, способствующих эффекту внушения. Следует увидеть, понять и оценить достоинства человека, с которым ведется беседа. Это выражают словами одобрения и похвалы. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности оппонента в совершенствовании, что также ведет к образованию у него положительных эмоций и обусловливает расположенность к вам.

6. «Риторические способности». Говорить следует четко, неторопливо, доходчиво, с максимальным проявлением дружелюбия (без заискивания), проверяя, правильно ли понимает сказанное собеседник. Нужно стараться вести беседу с учетом индивидуальных возрастных и личностных особенностей, вкусов и желаний оппонента. В разговоре нужно выдерживать паузу: это дает возможность понаблюдать за оппонентом и собраться с мыслями и ему, и вам. Ответы оппонента сопровождают мимикой утверждения или кратким «да». При неточном ответе на вопрос его повторяют или формулируют по-другому.

7. «Профессиональная тишина». В разговоре с оппонентом избегают употребления непонятных терминов. Информируют оппонента о мероприятиях и ожидаемых результатах в пределах профессиональной компетенции. Нельзя создавать у оппонента чувство вины за неточное исполнение инструкций или рекомендаций. По возможности ему дают четкие и конкретные советы и рекомендации.

8. «Взаимное понимание». В конце беседы уточняют, не возникло ли смыслового барьера.

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек — человек». Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Важны и природные способности, и образование.

**Тренинг**

**Цель:** развитие готовности работать над собой, понимать себя и осуществлять самоанализ; развитие навыков группового взаимодействия; развитие рефлексии, мотивации, изучение собственной личности.

**Форма проведения:** практическое занятие с элементами тренинга

**Методологические приемы:** монологические, диалогические приемы, анализ результатов.

**Оборудование:** листы ватмана, клей, журналы, краски, цветная бумага, листы формата А4, ручки, карандаши, фломастеры, музыкальное сопровождение.

**Структура занятия:**

Вводная часть – 15 мин.

Основная часть – 50 мин.

Заключительная часть – 5 мин

**План занятия:**

1. Создание непринужденной, доброжелательной атмосферы в группе, развитее навыков невербального общения.

2. Повышение внутригруппового доверия и сплоченности членов группы.

3. Работа в микрогруппах.

4. Развитие готовности работать над собой, понимать себя и доверять другим, осуществлять самоанализ.

5. Подведение итогов, обратная связь.

ХОД ЗАНЯТИЯ

**I. Вводная часть**

**Ведущий:**Добрый вечер, сегодня у нас практическое занятие с элементами тренинга для педагогов на тему: «Волшебство и чудеса». Когда идет работа в такой группе, то устанавливаются определенные правила:

«Здесь и сейчас» – необходимо высказываться о процессах и чувствах происходящих в группе в данный момент.

«Я-высказывание» – высказываться от своего лица (я думаю), не оценивать других участников.

«Конфиденциальность» – все, что происходит во время занятия, никогда, ни под каким предлогом не выносить за пределы группы.

Правило «Стоп» – вы в праве не говорить о том, о чем не желаете.

– А сейчас давайте поприветствуем друг друга.

**Упражнение «Приветствие»**

Цель: снятие напряжения, развитие навыков невербального общения.

**Ведущий:** "Мы привыкли к стереотипам. Они нам помогают в жизни, но иногда и обедняют ее. Давайте попробуем испытать новые эмоции, а заодно освоить нетрадиционные приветствия. Может быть, кто-нибудь предложит вариант? Но для начала предлагаю некоторые варианты:

тыльной стороной ладоней;

пальцами руки;

стопами ног (внутренней стороной, но легко, без удара);

коленями;

плечами;

лбами.

– Скажите, трудно ли было выполнять задание?

– Что вы чувствовали выполняя это упражнение?

– Комфортно ли вам было?

**Игра «Будь внимателен»**

Цель:

создание непринужденной, доброжелательной атмосферы в группе;

повышение внутригруппового доверия и сплоченности членов группы.

Ведущий называет предметы, свойства предметов, а участникам нужно найти их и прикоснуться к ним. Будьте внимательны.

Вопросы:

– Скажите, как вы себя ощущали, когда выполняли это упражнение?   
– Были ли какие-то затруднения при выполнении этого задания  
– Легко ли вам было выполнить задание

**II. Основная часть**

**Упражнение «Визитка»**

Ведущий предлагает участникам взять себе листочки и фломастеры и написать свое имя, нарисовать какой-то предмет или символ, который бы отображал ваш внутренний мир сейчас или просто ваш внутренний мир. Затем каждый по кругу называет свое имя и несколько слов, о том, что изображено на визитке.

**Упражнение «Животные»**

Цель: повышение настроения и самооценки, активизация участников группы.

Ведущий директивным методом (сам) называет Животных по кругу Змея, Медведь, Корова.  
Затем предлагает всем встать и походить по комнате. Через несколько минут предлагает закрыть глаза и подвигаться по комнате с закрытыми глазами. После чего предлагает голосом начать изображать животных, названых ведущим. По голосам нужно найти своих собратьев или группу животных, к которым ты относишься. После того как все собратья будут найдены открывают глаза и садятся этими группами за столы, где лежат: ватманы, клей, ножницы, журналы, фломастеры и делают коллажи на тему: (тема может быть разной)

– Змея «Я на работе до Нового года, я на работе после Нового года»  
– Коровы «Чувства и эмоции в конце года и Чувства и эмоции в новом году »   
– Медведи «Пожелания на Новый год»

**Упражнение «2 круга»**

Цель: умение устанавливать контакты с незнакомыми людь­ми.   
Участники стоят лицом друг к другу таким образом, что образуют две концентрические окружности. Внешний круг — подвижный (участники по команде ведущего перемещаются по часовой стрелке, меняя партнера), внутренний — неподвижный (участники не сходят с мест).

При общении с каждым из новых партнеров стоит задача вступления в контакт и проведения беседы. На это каждый раз отводится до 2 минут.

Возможные ситуации (ситуации могут быть разные) задает ведущий:

– Ваши увлечения;  
– Как провели или встретили Новый Год  
– Секс  
– Автомобили

Вопросы:

– Как вы себя ощущали, когда выполняли упражнение?  
– Обо всем ли было легко говорить?

**Упражнение «Постановка цели»**

Цель: развитие готовности работать над собой, понимать себя и доверять другим, осуществлять самоанализ  
Вам сейчас нужно прописать на листочках 2 – личностные цели, т. е. те цели которые касаются только вас и 2 – профессиональные, которые касаются вашей работы.

Цель должна быть:

– прописана на бумаги обязательно,  
– они должны быть в настоящем времени и в позитивном ключе,  
– должны быть без частички «не»  
– измерима, реалистична и достижима,  
– значима, для себя и ограничена по сроку.

Дается 2 минуты. Кто хочет, может озвучить

**Домашнее задание:** А дома вам нужно прописать каждый шаг, как вы будете идти к вашей цели. Это нужно, для того чтобы вы могли узнать достигли ли вы цели или может быть вам нужно еще что-то сделать, чтобы ее достигнуть.

**III. Заключительная часть**

**Творческое задание**

Всем присутствующим раздаются шаблоны «кукол «Хочунов»» и предлагают участникам сделать себе таких же кукол и украсить их. Эти куклы волшебные они нам будут помогать в достижении наших целей. Они вешаются на видное место и служат как бы напоминанием нам о наших целях. Как только вы сделали один шажок к достижению своей цели, вы прорисовываете своей кукле контур глаза; еще шаг реснички; еще шаг зрачок и так далее. К моменту достижения вами цели, ваша кукла будет с глазками.

**Подведение итогов**

Каковы ваши впечатления от занятия?

Как изменилось ваше состояние во время занятия?

Самым полезным, главным для меня было…..?

На каком занятии мне хотелось бы присутствовать?

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

**Литература:**

### Практическое занятие 8

Виды и способы разрешения конфликта

**Количество часов** 2

**Исходные данные для выполнения работы:**

Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, что часто ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия. Мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта.

*Великий персидский писатель и мыслитель*

*Саади (XIII век) по этому поводу писал:*

*Разгневан – потерпи, немного охладев,*

*Рассудку уступи, смени на милость гнев.*

*Разбить любой рубин недолго и несложно,*

*Но вновь соединить осколки невозможно.*

Люди неизбежно будут конфликтовать и не соглашаться друг с другом. Это, как повторял Карлсон, "дело житейское", но отнюдь не повод для ссор. Страстный спорщик Вольтер любил говорить собеседнику, что в корне не согласен с его мнением, но готов отдать жизнь за то, чтобы он мог его высказать.

**Конфликт** –

1) означает ссору, спор, драку и тд. (в житейском смысле – Словарь рус. яз. С.И.Ожегов)

2) это многоуровневое, многомерное многофункциональное социально-психологическое явление.

3) (от лат. – столкновение) – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, ролей, мнений, ценностей или взглядов участников взаимодействия.

Единого определения социального конфликта не существует, но при различных трактовках конфликта, можно выделить присущие ему **сущностные свойства:**

***-***  *наличие противоречий, различий между интересами, ценностями, целями,*

*мотивами, ролями субъектов;*

***-*** *противодействие, противоборство субъектов конфликта;*

***-***  *негативные эмоции и чувства*

**основные виды конфликта:**

**Внутриличностный** **–** возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

**Межличностный** – (является самым распространенным); он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

**Между личностью и группой** – проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

**Межгрупповой –** происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определенную стратегию и стиль поведения.

Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Психологи выделяют **пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях**:

1. конкуренция
2. уклонение
3. приспособление
4. сотрудничество
5. компромисс

**Стиль конкуренции**

Вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других людей, вынуждая принимать ваше решение проблемы.

Для достижения цели вы используете свои волевые качества.

Стиль эффективен, если вы обладаете определенной властью.

Вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них.

Используя этот стиль, вы можете быть недостаточно признанным, но завоюете сторонников, если он даст положительный результат.

**ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:**

* вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения;
* решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого;
* вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
* вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
* вы должны принять нестандартное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для этого шага.

**Стиль уклонения**

Реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта.

Вы можете использовать этот стиль, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда, вы не хотите тратить сил на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

**ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:**

исход не очень важен для вас или вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;

у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;

вы хотите выиграть время;

ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас;

у вас мало власти для решения проблемы;

вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему.

**Стиль приспособления**

Означает, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать

собственные интересы.

Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существен для вас.

Он не подходит, когда вы чувствуете, что другой человек не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами.

**ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:**

вас не особенно волнует случившееся;

вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;

вы понимаете, что правда на вашей стороне;

у вас мало шансов победить;

вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям.

**Стиль сотрудничества**

Наиболее эффективный стиль, но и наиболее трудный.

Он позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и конфликтных ситуациях. Если оба понимают причину конфликта, то имеют возможность вместе искать новые альтернативы или выработать компромиссы.

Обе стороны должны затратить на это некоторое время, уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты решения проблемы.

**ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:**

решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниться;

у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

у вас есть время поработать над возникшей проблемой;

вы и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;

обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

**Стиль компромисса**

Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое.

Как при сотрудничестве, вы не ищете скрытые нужды и интересы. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Когда вы стараетесь прийти к компромиссному решению с кем-то, вам следует начинать с выяснения интересов и желаний обеих сторон. После этого необходимо обозначить область совпадения интересов.

**ситуации, в которых рекомендуется этот стиль:**

обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;

вас может устроить временное решение;

вы можете воспользоваться временной выгодой;

другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;

удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;

компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, нежели все потерять.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может считаться лучшей, поэтому важно научиться эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию.

Как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда помимо нашей воли мы бываем вовлечены в конфликтные ситуации, которые невозможно избежать по объективным причинам. Возникает необходимость высказать претензии, выразить свое отношение, дать оценку.

Как только возникает конфликт, часто доминирует не разум, а эмоции, когда человек позволяет себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера.

Что делать? Как изложить свое отношение, дать оценку, совет, указание, не затрагивая личности партнера и, чтобы при этом сказать все, что хочется сказать?

В этом весьма полезна и действенна техника «Я – высказывание», оказывающая позитивное воздействие на разрешение конфликта, существенным преимуществом которой является активизирование важной этической нормы морали – «совести» и ее проявления – «стыда», которые практически не задействованы при использовании агрессивных вариантов разрешения конфликта типа: «Ты сам во всем виноват!»

***Техника бесконфликтного взаимодействия***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **стадии** | **цели** | **примеры** |
| Мои чувства | \*Показать свое эмоциональное отношение (заинтересованности, участия и т.д.)  \*Разрядить свои эмоции высказыванием о них (досаду, недоумение, гнев, недовольство) | \*«У меня вот какая проблема:…»  \*«Не могу и не хочу скрывать недоумения и досады…»  \*«Прости, но я очень расстроилась, узнав…»  \*«Просто не знаю, как реагировать…» |
| Мое описание | \*Дать свое видение и описание проблемы, события (предпочтительно в безличной форме) и уже без лишних эмоций | \*«…когда происходит такое…»  \*«…когда я сталкиваюсь с…»  \*«…если поступают так…»  \*«…если я вижу, как…» |
| Моя оценка | \*Показать, чем вызваны эмоции  и чем не удовлетворяет ситуация | \*«…потому, что…»  \*«…по той причине, что…»  \*«…в связи с тем, что…» |
| Мое решение | \*Дать свое представление о том, как должно или могло быть («идеальная картина») | \*«…в то время как хотелось бы, чтобы…» |

**Задание:** Представьте, что Вы являетесь невольным участником конфликтной ситуации (смотри ситуации в приложении №6). Используя выше рассмотренный теоретический материал, необходимо определить:

1) - вид конфликта;

2) - наиболее целесообразную стратегию поведения;

3) - построить высказывание по технике «Я – высказывание» (с указанием номера стадии);

4) - определить, какие из 4-х стадий техники «Я – высказывание» в рассматриваемой конфликтной ситуации необходимы, а какие, за не особой надобностью, можно не озвучивать.

**Образец написания работы:**

*Ситуация:* Вы – пожилая женщина, которая возвращается с работы домой с тяжелой сумкой и головной болью. Зайдя в автобус, обнаруживаете, что все посадочные места заняты, а вам хотелось бы сесть, так как стоять трудно и ехать долго.

1) – внутриличностный

2) – конкуренция

3) – «Я очень расстроилась (1), когда увидела занятыми все места для сидения (2), и, в связи с тем, что у меня сильная головная боль и тяжелая сумка, я не могу стоять (3), и хотелось бы, рассчитывая на ваши качества благородства, попросить вас уступить мне место (4)».

Задание: 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.

**Критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Степень участия | Самооценка (баллы) | Степень участия |
| Активность в деятельности | 5 4 3 2 1 | Пассивность в деятельности |
| Самоорганизация к деятельности | 5 4 3 2 1 | Неорганизованность в деятельности |
| Полнота выполнения заданий | 5 4 3 2 1 | Задания не выполнены |
| Корректность и тактичность в общении | 5 4 3 2 1 | Бестактность, грубость в общении |
| Выраженное стремление к приобретению знаний | 5 4 3 2 1 | Отсутствие желания познавать |
| Всего баллов | 25 20 15 10 5 | Всего баллов |

|  |  |
| --- | --- |
| «отлично» **–** | 21-25 баллов |
| «хорошо»  **–** | 16-20 баллов |
| «удовлетворительно» **–** | 10-15 баллов |
| «неудовлетворительно» **–** | 5-9 баллов |

**Литература:**

<http://www.bibliotekar.ru/biznes-29/52.htm> – Виды и способы разрешения конфликта

Практическое занятие 9

Конкурс публичных выступлений

**Количество часов** 2

Цель: Развитие навыка публичного выступления.

**Вступление:**

*Один из великих сказал:*

*Чтобы быть сильнее, надо быть как вода.*

*Нет препятствий она течет;*

*плотина - она остановится;*

*прорвется плотина - и вода снова потечет;*

*в четырехугольном сосуде*

*она четырехугольна;*

*в круглом кругла.*

*Оттого, что она так уступчива,*

*она нужнее всего и сильнее всего.*

Умение говорить - часть общей культуры человека.

Бизнесмены и менеджеры любят повторять, что речь человека - это его судьба.

И поэтому сегодня мы начинаем конкурс *публичных выступлений «Психологическое здоровье человека»*

Всякая речь должна быть составлена, словно живое существо - у нее должно быть тело с головой и ногами, причем туловище и конечности должны подходить друг другу и соответствовать целому. Платон древнегреческий философ

выступление перед аудиторией

Психологи установили, что страх выступления перед аудиторией стоит на втором месте после страха смерти.

При этом мы все прекрасные ораторы, начиная с третьего года жизни.

Вспомните, какие эмоциональные, глубоко осмысленные, богатые жестами и мимикой речи без единой сбивки произносили мы перед любящими нас людьми.

Сегодня такая возможность предоставляет вам. Дать советы как сохранить психологическое здоровье а мы внимательно выслушаем и примем к сведению.

Умение говорить - часть общей культуры человека.

Для понимания Ваших высказываний, распоряжений и команд необходимо соблюдение следующих условий:

единство профессионального языка;

учет уровня интеллекта и компетентности слушателя;

полнота изложения информации;

логичность и краткость изложения информации;

внимание и заинтересованность слушателя.

*Типичные ошибки выступающих:*

1. Потеря естественности общения:

монотонный голос;

невыразительный взгляд, устремленный куда угодно, только не на слушателей;

скованность; неуверенность; неискренность.

высокомерное и снисходительное отношение к аудитории

СЕКРЕТ УСПЕХА: говори с аудиторией так, как ты говоришь с другом Петровым, только аудитория - это много Петровых.

Говори доброжелательно, открыто, чувствуй, что тебя любят и понимают.

МОНОЛОГ ВМЕСТО ДИАЛОГА - сам себе говорю - сам себя слушаю. Отсутствие контакта с аудиторией;

СЕКРЕТ УСПЕХА: не говори, а разговаривай. Разговаривай так, как будто люди сейчас встанут и начнут отвечать тебе.

ОТСУТСТВИЕ ХОРОШЕГО НАЧАЛА И КОНЦА ВЫСТУПЛЕНИЯ, ЗАЦЕПКИ ВНИМАНИЯ.

Психологи давно знают, что запоминаются только начало и конец выступления, беседы (любой информации). Не формулируйте главный тезис в середине, только в начале или в конце.

СЕКРЕТ УСПЕХА: в начале привлеките внимание аудитории (афоризм, шутка, интересный случай, пауза контакта и др.) и расположите ее к себе (доброжелательность, доверительный тон, волнующая всех тема и др.)

В конце пожелайте успехов, поздравьте с праздником или достижениями, выразите Надежду на дальнейшее сотрудничество.

НЕПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР ЯЗЫКА ИЗЛОЖЕНИЯ

Излишнее подражание государственным и политическим деятелям.

Разговор протокольным (письменным) языком с множеством штампов, терминов, лишних слов.

СЕКРЕТ УСПЕХА: говорите простым живым разговорным языком - кратким, точным, сочным, понятным.

ОТСУТСТВИЕ ОБРАЗОВ В РЕЧИ - сухость, приоритет логики.

СЕКРЕТ УСПЕХА: не говори «собака», скажи «белый пудель с черным пятном на лбу». Так ты затронешь мир образов и чувств слушателей, который не менее важен, чем мир мыслей.

ОТСУТСТВИЕ ЖЕСТОВ И ГОЛОСОВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ.

Речь без жестов, что солист без оркестра. Речь монотонная раздражает и утомляет. СЕКРЕТ УСПЕХА: собери копилку интонаций и жестов, как можно больше и разнообразнее.

НАЧИНАТЬ С ИЗВИНЕНИЙ - «я плохо готов, было мало времени, я не специалист в этом и т.д.» Еще не начав говорить, вы оттолкнете слушателей, ведь вы злоупотребляете вниманием и временем людей.

СЕКРЕТ УСПЕХА: соберитесь и скажите людям, что вы чувствуете в связи с данной проблемой - ваши чувства и переживания созвучны чувствам других и найдут отклик в сердцах людей.

Неправильное произношение слов и словосочетаний

Лектор, шамкающий, глотающий звуки представляет непривлекательную картину в аудитории.

Станиславский говорил: ведь «слово со скомканным началом подобно человеку с расплющенной головой, слово с недоговоренным концом напоминает мне человека с ампутированными ногами, выпадение отдельных букв или слогов – то же, что провалившийся нос, выбитый глаз, отрезанное ухо и другие подобного рода уродства.

Секрет успеха:

Речь должна быть четкой и ритмичной. Слово должно звучать, сверкать как алмаз.

Приемы управления вниманием при публичном выступлении

Прием установления «зрительного контакта»: обвести аудиторию взглядом, смотреть пристально на кого-нибудь одного или фиксировать взглядом нескольких человек в аудитории.

Зрительный контакт используется не только для привлечения внимания при публичном выступлении, но и для того, чтобы удерживать аудиторию.

Прием «повышение голоса»: простейшее средство привлечения внимания. Речь, конечно, не идет о повышении голоса до крика.

Прием «четкость»: речь должна быть четкой, ясной, логичной и понятной. Улыбка в меру. Исключение из речи слов-паразитов или характерных словесных шаблонных оборотов.

Прием «акцентировки». Прямая акцентировка достигается за счет употребления таких фраз, как: «прошу обратить внимание», «важно отметить, что...», «необходимо подчеркнуть, что...» и т. д. Косвенная акцентировка происходит, если места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения так, чтобы контрастировать с окружающим фоном и автоматически привлекать внимание. Это может быть более длинная пауза, выразительный взгляд в зал, какой-то особый жест или повышение/понижение интонации.

Прием «навязывание ритма». Постоянное изменение характеристик голоса и речи – наиболее простой способ задать нужный ритм публичного выступления. Говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, то скороговоркой, то нейтрально, собеседник как бы навязывает слушателям свою последовательность переключения внимания, не дает им возможности расслабиться и что-то пропустить.

Прием «своевременного использования пауз»: выделяет мысль и позволяет оценить важность сказанного.

Прием «переформулировки»: уже высказанная ранее мысль произносится по-новому, иными словами и выражениями. Это целесообразно, когда речь идет о сложных или очень значимых для аудитории вопросах.

Прием «три раза». Психология восприятия и запоминания такова, что одну, самую важную мысль следует повторить три раза в разных местах публичного выступления. Например, информацию о месте или времени проведения какого-либо мероприятия, номер телефона или название бренда.

Прежде чем начать

ЖЮРИ:

Заместитель директора по УПР – Абаковская Ольга Петровна

Заместитель директора по ВР – Харькова Елена Васильевна

Заведующая библиотекой – Мельникова Татьяна Александровна

Обучающаяся групп З-41 – Рублева Юля

Которое будет оценивать ваши выступления по следующим критериям:

|  |
| --- |
| Логичность и краткость изложения информации |
| Четкое произношение слов, фраз, дикция |
| Эмоциональность выступления: жесты, голосоведение |
| Внимание и заинтересованность слушателя |
| Естественность общения с аудиторией |
| Оформление (слайды, плакаты и т.п.) |

**Темы выступления**

1. «Очерк от Фрейда»,
2. «Любовь или зависимость?»,
3. «Вышивание как средство от стресса»,
4. «Счастье – это просто», «ЗОЖ и физкультура»
5. «Мода и здоровье»,
6. «SMS зависимость»,
7. «Хобби как профилактика стресса»
8. «Самооценка человека и его здоровье»
9. «Как побороть лень»
10. «Воздействие мобильной связи на здоровье человека»
11. «Смех»

**Задание:**

* собрать и изучить литературу по теме;
* составить план или графическую структуру сообщения;
* выделить основные понятия;
* ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
* оформить текст письменно;
* сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

**Критерии оценки:**

* актуальность темы;
* соответствие содержания теме;
* глубина проработки материала;
* грамотность и полнота использования источников;
* наличие элементов наглядности.

### Литература:

1. Бандурка А.М. Основы психологии и педагогики: учебное пособие.– Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 250 с.
2. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия. – СПб.: Питер, 2010. – 416 с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 573 с.
4. Колесникова Г.И. Специальная психология и педагогика / Г.И. Колесникова. – Изд. 2-е, перераб. и доп. - Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 250 с.
5. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999. – 365 с.
6. Самыгин П.С. Социальная психология. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 348 с.
7. Столяренко Л.Д. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 541 с.
8. Самыгин П.С. Социальная психология / П.С. Самыгин, С.И. Самыгин, Е.П. Ларькова. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 345 с.
9. Шапарь В.Б. Новейший психологический словарь / В.Б. Шапарь, В.Е. Россоха, О.В. Шапарь; под общ. ред. В.Б. Шапаря. – Изд. 4-е – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 806 с.

1. Междометия, которые произносятся в нос. [↑](#footnote-ref-1)