

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**
для обучающихся по специальности
54.02.01 Дизайн (в промышленности)

Ставрополь, 2022

Настоящие методические указания составлены в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 Дизайн (в промышленности) и рабочей программой дисциплины «Психология общения»

Составители: Старикова Г.А.

Рассмотрено на заседании методического объединения «Социально-гуманитарных и естественно-научных дисциплин, БЖД», протокол №6 от «25» мая 2022 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол №6 от «26» мая 2022 г.

Содержание

Практическое занятие № 1. Общение как социально-психологическая проблема

Практическое занятие № 2. Коммуникативная сторона общения

Практическое занятие № 3. Перцептивная сторона общения

Практическое занятие № 4. Интерактивная сторона в деловом общении

Практическое занятие № 5. Виды и формы общения

Практическое занятие № 6. Особенности переговорного процесса

Практическое занятие № 7. Умение слушать как составной компонент эффективного общения

Практическое занятие № 8. Психологические основы общения

Практическое занятие № 9. Невербальные особенности общения

Практическое занятие № 10. Этика и этикет общения

Практическое занятие № 11. Конфликты и способы их предупреждения

Практическое занятие № 12. Определение саморегуляции. Назначение техник саморегуляции. Аутотренинг в снятии напряжения и волнения

Практическое занятие № 13. Саморегуляция поведения. Приемы урегулирования конфликтов и саморегулирования поведения в процессе общения

Рекомендуемая литература

Введение

Методические указания содержат тематику практических занятий, вопросы к практическому занятию, ситуационные задачи и рекомендуемую литературу.

Актуальность изучения данной учебной дисциплины связана с современной социальной ситуацией, требованиями, предъявляемыми обществом к личности, работающей в сфере эстетических услуг, необходимостью формирования у студентов представлений и умений, связанных с профессиональным становлением и установлением деловых взаимоотношений.

Цель изучения учебной дисциплины состоит в создании условий для формирования у студентов знаний по психологии общения, развития у них умений и навыков конструктивного взаимоотношения между людьми (партнерами и коллегами) в процессе деловой коммуникации, а также содействия их стремлению к личностному и профессиональному росту.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами спецификой общения, структурой коммуникативного акта и условиями установления контакта;
- ознакомление с целями, функциями, видами и уровнями общения; ролью и ролевыми ожиданиями в общении; нормами и правилами профессионального поведения и этикета;
- овладение знанием механизма взаимопонимания в общении; техниками и приемам общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения;
- изучение этических принципов общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- приобретение практических навыков выявления источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерностей формирования и развития команды.

В ходе изучения дисциплины студенты должны научиться планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.

В результате изучения дисциплины предполагается формирование следующих компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Все компетенции формируются в результате проведения практических занятий 1-13.

Планируемые **личностные результаты** в ходе реализации образовательной программы:

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

Практическое занятие № 1

Тема. Общение как социально-психологическая проблема

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Во все времена существовали профессии, где умение общаться ценилось несравненно выше других способностей и навыков. И в наше время существует огромное количество профессий, в которых успеха можно добиться в основном благодаря умению эффективно общаться: правильно излагать свои мысли, понимать собеседника, что называется «с полуслова». Как политикам и юристам, так и врачам, учителям, продавцам и представителям многих других профессий умение общаться порой бывает более необходимым, чем их профессиональные знания.

Общаясь с другими людьми, индивид усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способности деятельности: формируется как личность. Сложность самого процесса общения, обусловила появление множества определений понятия «общение». **Общение** – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия. В самом общем виде общение выступает как форма жизнедеятельности человека. Можно считать, что общение выполняет многообразные функции, главные из которых:

- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.

Структура общения состоит из трех взаимосвязанных компонентов:

- коммуникативная сторона общения (обмен информацией между людьми);
- интерактивная сторона общения (организация взаимодействия между индивидами);

- перцептивная сторона общения (процесс восприятия друг друга партнерами по общению).

Таким образом, в общем виде общение можно определить как универсальную реальность, в которой зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других.

2. Сущность общения: его функции, виды, формы.

3. Структура и средства общения.

4. Стили общения.

5. Роль общения в развитии человека и общества.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.

б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.

в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.

г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».

д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.

е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.

ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.

з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.

и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.

к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

2. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

Практическое занятие № 2

Тема. Коммуникативная сторона общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Процесс коммуникации можно представить следующим образом: 1) кто (передает сообщение) – коммуникатор; 2) что (передается) – сообщение; 3) как (осуществляется передача) – канал; 4) ко-

му (направлено сообщение) – аудитория; 5) с каким результатом передается сообщение – эффективность.

В процессе коммуникации приобретают значение коммуникативные барьеры. Коммуникативные барьеры – это препятствия, возникающие на пути адекватной передачи и усвоения информации. В социальной психологии выделяют следующие виды коммуникативных барьеров: барьеры понимания (фонетический, семантический, логический, стилистический); барьеры отношения (препятствия, связанные с негативным отношением партнеров, или одного партнера по общению друг к другу); барьеры социально-культурного различия (препятствия, обусловленные различиями в социальном, культурном, профессиональном, национальном планах).

2. Вопросы к практическому занятию

1. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная).

2. Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические и др.).

3. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Особенности вербальной коммуникации.

4. Техника говорения. Убеждающая коммуникация. Табу в вербальном диалогическом общении.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как вы поступите?

2. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно.

но, вести посторонние разговоры и т.д. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

3. На одном из рабочих собраний вы говорите о проблеме реконструкции вашего предприятия. У вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько ваших противников, которые не хотят, чтобы ваши предложения были приняты руководством. Они задают вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против вас лично и против ваших предложений. После очередного такого замечания вы говорите...

Практическое занятие № 3

Тема. Перцептивная сторона общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Перцептивная сторона общения включает в себя взаимное восприятие, понимание и оценку участниками процесса общения друг друга. Познавая партнера по общению, индивид получает возможность лучше и надежнее определить перспективы совместной деятельности, непрерывно получая сигналы об эффективности этого общения.

Основными механизмами социальной перцепции являются идентификация, эмпатия, рефлексия:

а) идентификация – отождествление, уподобление себя другому человеку, т. е. человек ставит себя на место другого человека;

б) эмпатия (сопереживание) – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме переживания, эмоционального отклика;

в) рефлексия (зеркальное отражение) – осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению.

Наше восприятие резко меняется в зависимости от того, с кем мы общаемся. Черты и образ партнера по общению выстраиваются нами на основе нашей субъективной позиции, что, чаще всего, совершается неосознанно.

Именно данные особенности социальной перцепции могут привести к ряду *ошибок восприятия*:

- 1) фактор превосходства проявляется в случае неравенства партнеров;
- 2) фактор привлекательности связан с тем, нравится или не нравится нам партнер по общению;
- 3) фактор «отношения к нам» проявляется в следующих особенностях: нам нравятся те люди, которые к нам хорошо относятся, и наоборот;
- 4) проекция – собственные отрицательные качества переносятся на другого и, как правило, оцениваются негативно;
- 5) каузальная атрибуция – свойства, соответствующие социальной роли или национальности переносятся на человека – ее носителя.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание», «познание другого».
2. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия.
3. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции.
4. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.
5. Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др.
6. Проблема восприятия человека человеком (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Биррелл). Межличностная аттракция.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

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. «Крейцера 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 ведро 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» (гласит древняя поговорка).

Задание 15. Проанализируйте текст и сформулируйте свои представления о роли «цветопсихологии» в социальной перцепции. - Люди излучают разнообразные сигналы, – объяснил Хаит. – Я настроен на них и улавливаю. Я могу сказать очень многое о человеке по сигналам, которые он или она излучает. - А я излучаю сигналы, Эл? - Да, сэр. Все их излучают. - Какие сигналы я излучаю? Лицо Ханта было очень серьезным, когда он ответил: -Бледно-красные. - Что? - Марине выглядел озадаченным. - Я улавливаю сигналы в виде цвета. Может быть, вам покажется это странным, но я не уникален. Некоторые из нас могут ощущать цвета, излучаемые другими людьми. Это именно те сигналы, о которых я говорю. Сигналы, которые излучаете вы, я воспринимаю как бледно-красные. Что-то теплое, но в то же время агрессивное. Как сигнал предупреждения. Он притягивает тебя, но свидетельствует о какой-то опасности... Марино остановил пленку и язвительно мне улыбнулся. - Ну, разве этот парень не псих? – спросил он. - На самом деле мне кажется, что он довольно проницателен, – сказала я. – Ты действительно какой-то теплый, агрессивный и опасный. - Черт побери, док. У парня просто не все дома. Послушать его, так получится, что все чертово население – ходячая радуга. - Есть некоторые психологические подтверждения тому, что он говорит, – ответила я сухо. – Различные эмоции ассоциируются с цветами.

Это является основанием для подбора цветовой гаммы в общественных местах, в комнатах гостиниц, институтах. Голубой, например, ассоциируется с депрессией. В психиатрических клиниках ты найдешь много комнат, оформленных в голубых тонах. Красный – цвет агрессии, гнева, ярости. Черный – болезненный, зловещий и так далее. Насколько я помню, ты рассказывал мне, что у Ханта степень магистра психологии. Марино раздосадованно вновь запустил пленку. - ...Полагаю, это может быть связано с вашей профессией. Вы детектив, – говорил Хант. – В данный момент вы хотите со мной сотрудничать, но в то же время вы мне не доверяете и можете быть для меня опасным, если мне есть что скрывать. Это предупреждающая часть светло-красного, которую я чувствую. Теплая часть – это то, что исходит от вашей личности. Вы хотите, чтобы люди были расположены к вам. Может быть, вы хотите быть расположенным к ним. Вы ведете себя жестко, но при этом хотите нравиться людям... - Ну, хорошо, – прервал Марино, – что вы скажете по поводу Берил Медисон? О ее цветах? Вы их улавливали? - О да. Это как раз то, что сразу поразило меня в ней. Она была особенной, действительно особенной. ...Очень отчужденная, – ответил Хант. – Я улавливал арктические цвета. Холодный голубой, бледно-желтый, как слабый солнечный свет, и белый, такой холодный, что казался горячим, как сухой лед... Именно белая часть была особенной. Я улавливаю пастельные тона от многих женщин, эти женственные оттенки соответствуют цветам их одежды – розовые, желтые, бледно-голубые и зеленые. Это пассивные, холодные, хрупкие дамочки. Иногда я вижу женщину, которая излучает темные сильные цвета, например темно-синий, бордовый или красный. Они более сильного типа. Обычно агрессивные, они могут быть адвокатами, врачами или деловыми женщинами и часто носят костюмы тех цветов, которые я только что описал... - Вам нравится такой тип женщин? – спросил Марино. Хант колебался - Нет, сэр. Если быть честным. Марино рассмеялся, наклонился вперед и сказал: - Эй, что касается меня, то я тоже не люблю этот тип. Мне больше нравятся пастельные куколочки... Расскажите мне еще что-нибудь о Берил, о тех сигналах, что вы прини-

мали. Задумавшись, Хант наморщил лоб. - Пастельные оттенки, которые она излучала, не были такими уж необыкновенными, но я не интерпретирую их как слабость. И это не пассивность. Ее оттенки более холодные, арктические, как я уже сказал, а не цветочные. Она как будто указывала миру держаться от нее подальше, дать ей побольше пространства... Отдаленность, вот что приходит в голову. Огромное расстояние, которое нужно преодолеть, чтобы добраться до нее; Но если вы все же преодолеете, если она когда-нибудь позволит вам приблизиться, вы будете обожжены ее энергией... У нее высокая интенсивность; очень высокая. И у меня было ощущение, что она очень умная, очень сложная. (П. Корнуэлл)

Практическое занятие № 4

Тема. Интерактивная сторона в деловом общении

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Интерактивная сторона общения представляет собой совокупность связей и взаимовлияний людей, складывающихся в процессе их совместной деятельности.

Интерактивная сторона общения представляет собой стратегию взаимодействия. Существует множество типов взаимодействия людей, прежде всего *кооперация* и *конкуренция*.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, это необходимый элемент совместной деятельности. Важным показателем кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Что касается другого типа взаимодействия – конкуренции, то здесь чаще всего идет речь о столкновении целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия).

Кроме кооперации и конкуренции говорят также о приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности.
2. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.
3. Ролевое поведение личности в общении («Я»-образ, реальное «Я», имидж «Я»).
4. Модели личности в общении.
5. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1) Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2) Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3) Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4) Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6) Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7) Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8) Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

9) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10) Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

2. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмеется;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сынок (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,..».

Практическое занятие № 5

Тема. Виды и формы общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

Наиболее распространенными формами общения являются деловая беседа и переговорный процесс.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Формы общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики.

2. Деловое совещание: подготовка и проведение.

3. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций.

4. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Предложите новую услугу своего туристического агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

2. Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

3. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Практическое занятие № 6

Тема. Особенности переговорного процесса

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Переговорный процесс – это вид общения, который предполагает совместное обсуждение проблемы с целью принять решение, устраивающее обе стороны, т. е. договориться о сотрудничестве.

Выделяют следующие типы переговоров: по сфере деятельности (дипломатические, политические, экономические, военные, торговые, административные, производственно-технические); по цели (о заключении, выполнении соглашения, о заключении, продлении, изменении договора, для привлечения внимания общественности и т.д.); по характеру взаимоотношений между сторонами (партнерские, конкурентные, конфронтационные). Переговорный процесс осуществляется в несколько этапов: подготовка к переговорам (организационный и содержательный компонент); проведение переговоров; «выход» из переговоров.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Переговоры как вид общения. Психологические особенности деловых переговоров. Типы переговоров.
2. Поведенческие аспекты в деловых переговорах.
3. Тактика и стратегия подготовки и проведения переговоров.
4. Постановка вопросов и техника ответов на них. Критика оппонентов.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы видите, что на переговорах ваш партнер намеренно искажает факты. Как вы поступите в этом случае?
2. На переговорах между вами и вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?
3. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают вам о периодически возникающих затруднениях. Как вы поступите в этой ситуации?
4. Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Практическое занятие № 7

Тема. Умение слушать как составной компонент эффективного общения
(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Составным компонентом эффективной речевой коммуникации является умение слушать. *Слушание представляет собой процесс восприятия,*

осмысления и понимания речи говорящего. Это возможность сосредоточиться на речи партнера, способность выделить из его сообщения идеи, мысли, эмоции, отношение говорящего, умение понять своего собеседника. Это психологическая готовность к контакту с другим человеком.

Процесс слушания имеет два этапа. На первом происходит собственно слушание собеседника. На втором этапе после обдумывания и, если нужно, уточнения сказанного выражают свое отношение к услышанному. К основным видам слушания относят: пассивное (нерефлексивное) слушание, активное (рефлексивное слушание), эмпатическое слушание.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие слушанья. Умение слушать собеседника.
2. Виды слушания и их характеристика.
3. Типичные ошибки слушания.
4. Этапы и правила эффективного слушания
5. Развитие умения слушать.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

2. Вы часто замечаете, что, хотя вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать ваш партнер, ускользает от вас, и вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время вы допустили некоторые ошибки в работе. Как вы думаете, в чем может заключаться причина этого и что вам нужно предпринять?

3. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной организации, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках. Как вы построите беседу с ней в следующий раз?

Практическое занятие № 8

Тема. Психологические основы общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Характер общения во многом определяется психологическими особенностями партнеров по общению. Для эффективного общения необходимо, прежде всего, создание благоприятного психологического климата. Существует несколько психологических приемов, которые позволяют в самом начале общения расположить к себе партнера, это:

- ненавязчивое внушение партнеру сознания его собственной значимости, организации которую он представляет;
- исключительное внимание к партнеру;
- утверждение своей точки зрения с помощью убеждения;
- умение выслушать партнера;
- привлечение и удержание внимания партнера.

В процессе общения партнеры должны добиться взаимной договоренности, достойно выдержать возможную конфронтацию, возникающую из-за противоречия интересов, не разрушив при этом доверительного отношения друг к другу. Для этого им нужно уметь управлять своими эмоциями и налаживать межличностное взаимодействие

Правильные, психологически грамотные действия помогут достижению желаемых результатов.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Способы создания благоприятного психологического климата в процессе общения.
2. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
3. Типология темперамента и акцентуаций характера. Характеристика психосоциотипов.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Решите следующую ситуацию. Определите тип темперамента данного ребенка: «Пятилетний Сергей не очень высок для своего роста, но гибок и строен. Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается. Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья. Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда - сюда, как у маленькой птички. Засыпает быстро и легко просыпается. Ритм – его сущность».

Предварительно заполните таблицу, подобрав к каждому алгоритму конкретное соответствие из данной ситуации.

№ п/п	Алгоритм	Конкретное соответствие данной ситуации предложенному алгоритму
1.	Выяснение частоты проявления анализируемых поведенческих реакций человека.	В описании поведения Сергея употребляются слова «обычно», «часто», что указывает на типичность данного поведения.
2.	Определение силы нервной системы.	Высокая физическая активность говорит о сильной нервной системе. (Например, «Любит качаться на качелях, залезать на высокие деревья»).
3.	Определение уравновешенности нервной системы.	Присущее ребенку чувство ритма говорит об уравновешенности нервной системы. (Например, «Обычно, если он падает, то на глазах мгновенно появляются слезы, но он быстро утешается»).
4.	Определение подвижности нервной системы.	Быстрота переключения с одной деятельности на другую говорит о подвижности нервной системы. (Например, «Он может быстро отвлечься от своей игры. Его голова и глаза быстро двигаются туда-сюда»).
5.	Обобщение сочетания свойств нервной системы.	Итак, нервная система Сережи сильная, уравновешенная и подвижная.
6.	Соотнесение установленного сочетания свойств с классификационными признаками типов темпераментов.	Сильная, уравновешенная и подвижная нервная система по классификации И.П. Павлова соответствует сангвиническому темпераменту.

2. Определите тип темперамента данного ребенка: «Ко дню рождения Кати (8 лет) мама пригласила детей такого же возраста, но Катю долго не

могли найти. Она спряталась под большим столом, забилась в угол и замерла. Когда ее вытащили из-под стола, она долго плакала, а потом смотрела на игру других детей со скорбным лицом и страданием во взгляде. Затем, преодолев себя, включилась в игру, но очень быстро устала, стала капризничать и плакать».

3. Решите задачи:

1. На основании характеристики определить тип темперамента школьника.

2. Какие свойства нервной системы проявляются в этой характеристике?

А) Виктор Г., III класс. Медлителен. Походка неторопливая, вразвалку. Говорит медленно, но обстоятельно, последовательно. На уроках сидит с довольно равнодушным лицом, сам руки не поднимает, но на вопрос учителя обычно отвечает Правильно. Когда учитель спрашивает, почему он не поднял руку, отвечает односложно: «Да так...» Его трудно рассмешить или рассердить. Сам обычно не обижает товарищей, к ссорам других относится равнодушно. Незлобив, но для товарища ленится что-либо сделать. В разговор вступает редко, больше молчит. Понимает материал не быстро. Требуется несколько раз повторить ему новый материал, но задание выполняет правильно и аккуратно. Любит порядок. Придя в класс из другой школы, с трудом сдружился с ребятами. По словам матери, часто вспоминает старую учительницу. Видимо, привязчив.

Б) Борис Р., III класс. Безгранично увлекающийся. Часто берет работу не по силам. До крайности подвижный. В любую минуту готов сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Руки не находят покоя. Быстро и часто поворачивает голову во все стороны. Крайне, вспыльчив. Усваивает материал быстро и правильно, но часто от торопливости дает сбивчивые ответы. Приходится все время говорить ему: «Не отвечай сразу, подумай сначала, не торопись». Резко переходит от смеха к гневу и наоборот. Обожает военные игры. Очень инициативен. Учителя буквально засыпает вопросами. От-

звивчив и на хорошее и на дурное (на последнее теперь реже, так как с ним ведется большая педагогическая работа). Когда рассердится, еще не умеет себя сдерживать, хотя и старается. Очень любит получать хорошие отметки. Говорит: «Изумрудная пятерочка». Хоть сто раз может сбегать куда угодно, но по дороге часто забывает поручение, так как от желания скорее его выполнить не дослушивает до конца.

В) Саша. Д., II класс. Очень впечатлительный. Малейшая неприятность выводит его из равновесия, плачет по каждому пустяку. Однажды Саша заплакал только из-за того, что сразу не нашел в портфеле учебника. Очень обидчив. Долго помнит обиды и болезненно их переживает. Мечтательный. Часто задумчиво смотрит в окно, вместо того чтобы играть с товарищами. Покорно подчиняется всем правилам. Пассивен в детском коллективе. Час-то обнаруживает неверие в свои силы. Если в работе встречаются трудности, он легко опускает руки, теряется и не доводит дела до конца. Но если настоять на выполнении задания, в большинстве случаев выполнит его не хуже других.

Г) Лена В., 2 класс. Девочка очень подвижная, на уроках ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, тянет руку, разговаривает с соседом. Легко заинтересовывается всем новым, но сравнительно быстро и остывает. Преобладающее настроение веселое и бодрое. На вопрос: «Как дела?» – обычно отвечает с улыбкой: «Очень хорошо!», – хотя иногда оказывается, что полученные ею отметки и не так уж хороши. Про пятерки радостно объявляет всем в доме. Двоек не скрывает, но всегда бодро добавляет: «Это у меня так... случайно...» Иногда огорчается, даже плачет, но ненадолго. Мимика живая. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать. На интересных уроках проявляет большую энергию и работоспособность. Легко сходится с подругами, быстро привыкает, к новым требованиям. Весьма разговорчива. Как довести до нее свои соображения?

Практическое занятие № 9

Тема. Невербальные особенности общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Успех любого контакта в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительную атмосферу переговоров, которая зависит зачастую оттого, что вы говорите, как вы себя держите. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Невербальные средства общения делятся на визуальные, акустические, тактильно-кинестезические и ольфакторные.

1. Визуальные аспекты невербального общения.

Физиогномика – учение о выражении характера человека в чертах лица и формах тела, в широком смысле – это толкование внешнего облика наблюдаемых явлений.

а) кинесика изучает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций;

- **мимика** – движения мышц лица;

- **жестика** – жестовые движения;

- **пантомимика** – моторику всего тела: позы осанку, поклоны, походку.

2. Акустические:

б) просодика и экстралингвистика – ритмико-интонационное оформление речи (интонация, темп речи, сила голоса, его высота, тембр, пауза, вдох, смех, плач, кашель).

3. Тактильно-кинестезические:

в) такесика – прикосновения в ситуации общения (рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и т. д.)

г) проксемика – расположение людей в пространстве при общении (ориентация в пространстве, дистанция).

Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

- регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами;

- обогащать значения передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста;

- выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Общая характеристика невербальных средств общения.

2. Кинесические аспекты невербальных средств общения. Классификация жестов.

3. Влияние организации пространства в межличностном общении.

4. Акустические средства невербального общения.

5. Национальные особенности невербального общения.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

Проанализируйте душевные переживания человека на основе психофизиологических сигналов.

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 Эдмонда! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрусс, густо покраснев, между тем как ясные спокойные глаза аббата словно расширились, чтобы единым взглядом охватить собеседника. – А что с ним случилось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знавали? 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.

Вопросы:

1. Почему, на ваш взгляд, Кадрусс покраснел?
2. Чем была вызвана бледность Кадрусса?
3. Как можно интерпретировать расширение глаз аббата?

Практическое занятие № 10

Тема. Этика и этикет общения

(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Термин *этикет*, т. е. установленные правила поведения, формы общения, принятые в обществе или в какой-либо его части, перешел к нам из французского языка. Корень же этого слова греческий (в переводе – *обычай*), от него происходит слово *этика*, обозначающее:

- философское учение о нравственности, морали;
- нормы поведения, совокупность правил, принятых среди членов общества, какой-либо социальной или профессиональной группы, корпорации и т. п.

Речевой этикет – совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. В различных сферах человеческой деятельности этикетные средства используются не одинаково. Поэтому в самостоятельные системы выделяются разновидности этикета: воинский, дипломатический, церковный (православный), светский, служебный (деловой) этикет.

Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости и затруднений в общении.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Основные понятия этики и этикета. Мораль. Этика и этикет общения. Основы этикета.

2. Этикетные формулы знакомства, приветствия, представления. Формулы речевого этикета.

3. Визитная карточка. Этикет письменного общения.

4. Этикет телефонного разговора. Основные правила вербального этикета.

5. Compliment.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Наиболее известной системой при приеме на работу на Западе является план «семи пунктов», разработанный Английским Национальным институтом производственной психологии. В него входят:

1) физические характеристики – здоровье, внешность, манеры;
2) образование и опыт;
3) интеллект – способность быстро схватывать суть проблемы;
4) способность к физическому труду, устной речи, счету;
5) интересы – любое хобби, которое может характеризовать личность кандидата;

6) диспозиция – лидерство, чувство ответственности, общительность;

7) личные обстоятельства, т.е. как работа будет влиять на личную жизнь.

Достаточно ли программа «семи пунктов», чтобы судить о нравственном содержании личности, поступающей на работу? Какими пунктами Вы бы ее расширили, чтобы выяснить способности и навыки личности к ведению общения? Зачем в анкету поступающего на работу на Западе обязательно вписываются имена поручителей?

2. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

3. На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление – наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства?

Практическое занятие № 11

Тема. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения
(проводится в форме интерактивного занятия – Ситуационные задачи)

1. Теоретическая часть

Ежедневно на почве расхождений во взглядах, разногласий и противоборства разных мнений, нужд, побуждений, желаний, стилей жизни, надежд, интересов и личностных особенностей возникают причины для конфликтов. Они представляют собой один из результатов каждодневного соперничества и противостояния людей в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностное или межличностное спокойствие.

Существует большое количество трактовок данного понятия, которые зачастую противоречат друг другу. *Конфликт* – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей. Конфликт заключается в противодействии субъектов конфликта и сопровождается негативными эмоциями. Сущностью конфликта является не только возникшее противоречие, но и способ его разрешения, а также стиль реагирования субъектов конфликта в сложившейся ситуации.

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Понятие конфликта. Предмет и объект конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия. Причины конфликта.
2. Классификация конфликтов и их характеристика.
3. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Киллмена. Трехмерная модель стратегий поведения в конфликте. Стратегии поведения в конфликте: принуждение (борьба, соперничество); уход; уступка; компромисс; сотрудничество. Характеристика основных стратегий поведения.
4. Типы конфликтных личностей.

5. Конфликтные ситуации при работе с клиентами и коллегами.

6. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте.

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

3. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем, которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины легли в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Практическое занятие № 12

Тема. Определение саморегуляции. Назначение техник саморегуляции. Аутотренинг в снятии напряжения и волнения

1. Теоретическая часть

Саморегуляция - это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом. Это - естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, помимо сознания человека. Наверняка вы интуитивно используете многие из них: длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, танцы, музыка и др.

К сожалению, подобные средства нельзя, как правило, использовать на рабочем месте, на учебе в вузе или колледже непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

Поэтому на сегодняшнем занятии Вы познакомитесь со способами саморегуляции организма (тренинг и аутотренинг), которые помогут Вам снизить напряжение, избавиться от усталости не только в домашних условиях, но и на работе и учебе.

Упражнение 1. «Здравствуй, мое настроение цвета...»

Инструкция: Каждый участник тренинга по-очереди должен сказать, какого цвета у него настроение.

Например, «Здравствуй, мое настроение сейчас цвета вечернего заката на море - фиолетово-розовое».

Обсуждение: Цвета отражают наше настроение. Они могут его повышать и понижать. С помощью данного упражнения Вы не только поприветствовали друг друга, но и увидели, с каким настроением и самочувствием пришел сегодня каждый участник тренингового занятия.

Основная часть тренинга:

Каждый хочет быть активным, позитивно настроенным весь рабочий или учебный день. Однако, этого не всегда можно достичь. Если возникает напряжение, усталость, утомление, то мы стремимся от него избавиться.

Сейчас давайте, вспомним: как Вы справляетесь с усталостью, напряжением, плохим настроением?

Участники тренингового занятия отвечают, а тренер обобщает:

Примерные способы профилактики психического напряжения, волнения:

1. Обращать внимание на свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.
2. Плавать, танцевать, прогуливаться или просто сидеть на скамейке в парке.
3. Побаловать себя сладеньким или пораньше лечь спать.
4. Заняться физкультурой, уборкой.
5. Включить успокаивающую музыку, ту, которую вы любите.
6. Почитать любимую книгу или стихотворение.
7. Побеседуйте на какую-нибудь отвлеченную тему с любым человеком, находящимся рядом: соседом, товарищем по учебе.
8. Принять горячую ванну.
9. Превратить ситуацию неуспеха в шутку и смеяться.
10. Написать свои отрицательные эмоции на листе бумаги.

Нарисовать на листе бумаги рисунок, который наиболее подходит твоему плохому состоянию. Порвать этот листок, сжечь или выбросить.

11. Взять подушку и побить ее.

Это хорошие способы справляться с напряжением и усталостью, но согласитесь, что мы не всегда можем использовать их на работе или учебе. Здесь могут другие способы.

Сейчас мы их рассмотрим.

Способы снятия нервно-психического напряжения и волнения:

1. Способ управления дыханием
2. способ управления мышечными зажимами (релаксация)
3. способ, связанный с воздействием слова (самопрограммирование)
4. способ самоодобрения (самопоощрения)
5. способ снятия напряжения самоприказом (аутогенная тренировка)

6. способ концентрации

7. способы, связанные с использованием образов (Визуализация)

1 способ снятия нервно-психического напряжения:

Способ управления дыханием:

Нет такого органа в нашем теле, который не нуждался бы в дыхании. Поэтому дыхательная гимнастика оздоравливает все системы организма: дыхательную, кровеносную, пищеварительную, нервную.

Упражнение 2. «Дыхание»

Инструкция: Сядьте, расслабьтесь. Подышите, не просто так... а на счет 1,2,3,4 – вдох, на 1,2,3 – задерживаем дыхание, а на 1,2,3,4 – выдох.

Дышим не грудью, а животом! Еще раз вздохните, задержите и выдохните.

Такое упражнение делается в течение 3-5 минут в день.

Упражнение 3. «Свеча»

Инструкция: Представьте, что перед Вами стоит большая свеча. Сделайте вдох и постарайтесь одним выдохом задуть свечу. Еще раз.

А теперь представьте перед собой 5 маленьких свечек. Сделайте глубокий вдох и задуйте эти свечи маленькими порциями выдоха. Еще раз.

Дыхательные упражнения с тонизирующим эффектом

Упражнение 4. «Замок»

Инструкция: Исходное положение – сидя, корпус выпрямлен, руки на коленях, в положении «замок». Сделать вдох, одновременно руки поднимаются над головой ладонями вперед. Задержка дыхания (3 секунды), резкий выдох через рот, руки падают на колени.

Упражнение 5. «Ха-дыхание»

Инструкция: Исходное положение – стоя, ноги на ширине плеч, руки вдоль туловища. Сделать глубокий вдох, поднять руки через стороны вверх над головой. Задержка дыхания (3 секунды). Выдох – корпус резко наклоняется вперед, руки сбрасываются вниз перед собой, происходит резкий выброс воздуха со звуком «ха!».

Упражнение 6. «Яблоки»

Инструкция: Стоя. Представьте, что перед каждым из Вас растет яблоня с чудесными большими яблоками. Яблоки весят прямо над головой, но без труда достать их не удастся. Посмотрите на яблоко, потянитесь правой рукой как можно выше за ним, поднимитесь на цыпочки и сделайте резкий вдох. Теперь сорвите яблоко. Нагнитесь и положите яблоко в корзину, стоящую на земле. Медленно выдохните на счет 1, 2, 3, 4.

Дыхательные упражнения с успокаивающим эффектом

Упражнение 7. «Отдых»

Инструкция: Исходное положение – стоя, выпрямитесь, поставьте ноги на ширину плеч. Сделать вдох. На выдохе наклониться, расслабить шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышать глубоко, следить за своим дыханием. Находиться в таком положении в течение 1–2 минут. Затем медленно выпрямиться.

Упражнение 8. «Передышка»

Обычно, когда мы бываем расстроены, мы начинаем невольно задерживать дыхание. И высвобождение дыхания является одним из способов расслабления.

Инструкция: Представьте, что у Вашего носа находится пушинка, которую нельзя колыхать. В течение 2 минут дышите медленно, спокойно и глубоко, чтобы пушинка не улетела. Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все ваши неприятности улечиваются.

Вот такие простые дыхательные упражнения Вы можете использовать как для успокоения, так и для придания тонуса организму.

2 способ снятия нервно-психического напряжения:

Способ управления мышечными зажимами (релаксация):

Нервно-мышечная релаксация - это система специальных упражнений для расслабления различных групп мышц. Целью этой тренировки является снятие мышечного тонуса, который напрямую связан с различными формами отрицательного эмоционального возбуждения: страх, тревожность. Умень-

шив или предотвратив тонус мышц, можно снять стрессовые состояния, головную боль, нормализовать эмоциональный фон.

Упражнение 9. «Релакс для тела»

Система релаксационных упражнений предполагает напряжение с последующим расслаблением каждой группы мышц в течение 5 секунд, которые повторяют дважды. Однако, если вы чувствуете остаточное напряжение, то можно досчитать количество сокращений мышечных групп до 7 раз.

Инструкция: Сделаем упражнение на лицевую области. Начнем со рта.

1. улыбнитесь настолько широко, насколько это возможно. Это должна быть «улыбка до ушей». Улыбнитесь широко! Задержите! И расслабьтесь.

Теперь повторим это упражнение. Широкая улыбка! Широчайшая улыбка! Задержите! И расслабьтесь.

2. Для расслабления противоположной группы мышц сожмите губы вместе, будто вы хотите поцеловать кого-то. Готовы? Начали! Сомкните губы вместе! Очень сильно сожмите их! Еще! Сильнее! Расслабьтесь.

Повторим это упражнение.

3. Теперь перейдем к глазам. Надо очень крепко закрыть глаза. Представьте, что в ваши глаза попал шампунь. Готовы? Начали! Зажмурьте глаза!

Расслабьтесь. Повторим это упражнение.

Максимально высоко поднимите брови! Так высоко, насколько это возможно! Задержите!

Напишите свое имя глазами в воздухе.

Расслабьтесь. Повторим это упражнение. Пауза 10 секунд.

Задания к практическому занятию

1 Проранжируйте по значимости способы снятия нервно-психического напряжения и волнения.

2. Приведите примеры приемов аутотренинга.

3. Приведите примеры недопустимых приемов в общении. Почему они недопустимы? На основе, каких этических принципов можно оценить недопустимость приема?

Практическое занятие № 13

Тема. Саморегуляция поведения. Приемы урегулирования конфликтов и саморегулирования поведения в процессе общения

1. Теоретическая часть

Психическая саморегуляция поведения – это процесс воздействия на собственное физическое и нервно-психическое состояние, определяемый желанием и возможностями субъекта. В настоящее время известны три уровня саморегуляции: энерго-эмоционально-информационный, эмоционально-волевой и мотивационный.

На первом уровне обеспечивается регуляция энергетического обеспечения психических функций. Здесь применяются: реакция снятия заблокированных эмоций, катарсис, дыхательная гимнастика.

Реакция снятия заблокированных эмоций заключается в усилении двигательной или психической активности. Повышенная физическая или интеллектуальная активность сжигает гормоны стресса и способствует восстановлению нормального энергетического обмена не только на уровне физиологии, но и на уровне социальных контактов.

Здесь можно применять следующие приемы:

- выразительные движения и речь (чтение стихов, пение песен, танец);
 - слезы (плакать необходимо до состояния опустошенности, а затем, похвалив себя за терпение, работать над заполнением освободившегося пространства внутреннего мира позитивом: сделайте себе подарок, уделите побольше внимания внешности и определите положительные перспективы);
- смех – научитесь радоваться своим проблемам как возможности дальнейшего развития;

- крик «а!» в течение одной минуты снимает множество негативных эмоций.

Катарсис – способ освобождения от отрицательных переживаний и мыслей, состояние внутреннего облегчения, испытываемое человеком под воздействием внешних факторов (произведения искусства, беседы с близким человеком, консультации у специалиста).

Аутотренинг позволяет человеку владеть своими эмоциями, держать себя в руках. Для этого необходимо научиться:

- управлять тонусом скелетных мышц, по своему желанию расслаблять и активизировать их;
- создавать нужное эмоциональное состояние, используя мышечное расслабление как фактор снижения уровня бодрствования, а также при помощи мысленно обращенных к себе слов;
- воспроизводить образные представления, связанные с ранее пережитыми радостными событиями;
- управлять своим вниманием, концентрировать его на желаемом, отвлекать и суживать его круг и др.

Реализация психической саморегуляции может быть достигнута посредством конкретных чувственных образов, представлений и понятий. Наиболее важным ее аспектом является целеполагание, т.е. деятельность, направленная на оценку значимости, актуальности и смысла происходящего и выработку соответствующих факторов на всех уровнях жизнедеятельности.

2. Вопросы к практическому занятию

1. Назовите виды конфликта.
2. В какой плоскости лежит конфликт?
3. Какие способы реагирования в конфликте существуют? (Уход, избегание, супруги не смотрят друг на друга, не хотят договориться).
4. Эффективны ли эти способы?

3. Задания к практическому занятию (ситуационные задачи)

Придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека

Ситуация № 1:

Представьте ситуацию. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия. Постарайтесь придумать как можно больше способов решения ситуации.

Ситуация № 2:

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия. Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 3:

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря. Разработайте возможные варианты решения проблемы.

Ситуация № 4:

Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству. Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 5:

Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье воз-

никают разногласия. Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

Ситуация № 6:

Представьте ситуацию. Вы купили в магазине шкатулку, в тот же вечер у неё сломался замок. На следующий день вы приходите в магазин, и продавец сообщает, что на декоративные товары гарантии нет, и вам ничем не могут помочь. Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

Ситуация № 7:

Юноша и девушка встречаются около года и намерены пожениться. Юноша из обеспеченной семьи, девушка - из неполной семьи, мама работает на фабрике. Родители юноши категорически против свадьбы.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы. Обсуждение: с какой целью мы выполняли упражнение? В ситуации конфликта наши эмоции накалены, мы испытываем целый комплекс негативных чувств. Поэтому в голову приходит какой-то один способ решения проблемы. Мы упорно его отстаиваем. Очень важно найти несколько альтернативных решений (как минимум 2-3), проанализировать их, сравнить, найти плюсы и минусы и выбрать лучший.

Список рекомендуемой литературы

Список основной литературы

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник. (Среднее профессиональное образование). Москва: ИНФРА-М, 2020
<https://znanium.com/catalog/product/1116661>

Список дополнительной литературы

1. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. (Среднее профессиональное образование).
<http://znanium.com/catalog/product/766784>