Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

Методические указания

для выполнения практических заданий

по учебной дисциплине ОГСЭ.04. Психология общения

специальности 08.02.09

Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий

Белая Калитва

2019г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  цикловой комиссией  общих гуманитарных и  социально – экономических дисциплин  Протокол №1  от «\_\_» сентября 2019г  Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  П.А. Демиденко |  |

Разработаны преподавателем ГБПОУ РО «БГИТ»

Демиденко П.А.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Пояснительная записка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 |
| Правила выполнения практических заданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 |
| Критерии оценки выполнения практических заданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5 |
| Перечень практических занятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 5 |
| Список рекомендуемой литературы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 6 |
| Практическое занятие № 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 7 |
| Практическое занятие № 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 11 |
| Практическое занятие № 3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 12 |
| Практическое занятие № 4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 15 |
| Практическое занятие № 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 18 |
| Приложение №1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 24 |
| Приложение №2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 25 |
| Приложение №3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 26 |
| Приложение №4 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 27 |
| Приложение №5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 29 |
| Приложение №6 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 30 |
| Приложение №7 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 31 |

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Данные методические указания содержат задания для практических занятий по дисциплине ОГСЭ.О4. Психология общения, разработаны для специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий, в соответствии с содержанием рабочей программы учебной дисциплины.

Для подготовки выпускника, по специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий, по дисциплине ОГСЭ.04.Психология общения, проводятся 5 практических занятия, продолжительностью не менее двух академических часа каждое. После выполнения всех практических заданий курса и участия в семинарах студент должен ***уметь***:

* применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
* использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Практическое занятие по учебной дисциплине ОГСЭ.04.Психология общения, может проводиться в форме семинара согласно Положению о проведении лабораторных и практических занятий ГБПОУ РО «БГИТ».

Основным назначением семинара, как одного из видов практических занятий, является углубленное изучение дисциплины с целью практического применения теоретического знания.

Подготовка к семинарам и выполнение практических заданий не влечет за собой оформление отчетов. Практические задания выполняются на листах-заданиях и защищаются во время практического занятия.

Подготовка к практическому занятию в форме семинара проходит в свободной форме.

**ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

Выполнению практических заданий предшествует повторение теоретического материала по изученной теме.

*Студент должен:*

* выполнять задания в полном объеме;
* защищать практическую работу согласно требованиям;
* в случае невыполнения практических заданий по уважительным и неуважительным причинам уточнить срок сдачи у преподавателя

*Правила подготовки и участия в семинаре*

Для самостоятельной подготовки к семинару студент должен в письменном виде подготовить материал по вопросам, озвученным преподавателем. Для подготовки студент может обратиться к лекционному материалу, дополнительной литературе, рекомендованной преподавателем.

Студент должен знать содержание темы семинара, уметь устно донести его до аудитории, орудуя понятиями по теме.

Студент должен уметь дополнить выступающего, высказать свое мнение по вопросу, употребляя термины по теме.

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | активное участие в практических занятиях, полное выполнение заданий, употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| 4 (хорошо) | активное участие в практических занятиях, полное или частичное выполнение заданий, редкое употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| 3  (удовлетворительно) | слабое включенное участие в практических занятиях, частичное выполнение заданий, редкое употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| 2 (не удовлетворительно) | безучастное присутствие на практических занятиях, не владение основными понятиями и терминами по теме практического занятия. |

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| Практическое занятие №1 Использование эффектов, факторов, механизмов межличностного восприятия | 2 часа |
| Практическое занятие №2 Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна | **2 часа** |
| Практическое занятие №3 Применение техник и приемов эффективного общения | **4 часа** |
| Практическое занятие №4 Особенности ведения деловых дискуссий и бесед | **2 часа** |
| Практическое занятие №5 Разрешение конфликтной ситуации с использованием основных стилей поведения | 4 часа |

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**Дополнительные источники:**

1. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М:, 2007. – 318с
2. Еникеев М.И. Психологический энциклопедический словарь. –М.: Проспект, 2009.-560 с.
3. Ефимова Н.С. Основы общей психологии: учебник. – М.: ФОРУМ, ИНФА- М, 2009. – 288с.
4. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011, 304с.
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с
6. Панфилова А.П. Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования/ 4-е изд., стер. – М, 2012 – 288 с.
7. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник/2-е издание – М.: ФОРУМ, ИНФА-М, 2009. – 336с.
8. Столяренко Л.Д., Столяренко В.Е. Психология/учебники, учебные пособия – Ростов н/Д: Феникс, 2000., 448 с.
9. Сухов А.Н. Социальная психология: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования, М.: 2009. – 240 с

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1**

**Тема:** Использование эффектов, факторов, механизмов межличностного восприятия.

**Цель:** Формирование уменияиспользовать эффекты, факторы, механизмы межличностного восприятия для правильной организации психологического контакта.

**Вопросы к практическому занятию**

1. Факторы межличностного восприятия
2. Эффекты межличностного восприятия
3. Механизмы межличностного восприятия
4. Понятие социального стереотипа

**Последовательность выполнения заданий**

1. Ознакомиться с содержанием заданий 1 и 2 и выполнить их.
2. С помощью методики для исследования эмпатии, выявить свой уровня эмпатийных тенденций. Сделать вывод (приложение №1)
3. Закончить предложения в задании 4.
4. Внимательно прочитать инструкцию к заданию №5. Выполнить его. Сделать вывод.
5. Сделать вывод с практической работы.

**ЗАДАНИЯ**

**1**. ***Заполните пропуски в предложениях****.*

Процесс восприятия одним человеком другого выступает, как обязательная составная часть общения и условно может быть названа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ составляющей общения. Компонентами перцептивной стороны общения (межличностного восприятия) являются: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам значительно лучше тех, кто к нам относится плохо. Это проявление так называемого фактора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Эффект \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_проявляется в том, что при формировании первого впечатления общепозитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека. Более негативное восприятие и отношение к субъекту общения появляется после того, как относительно него была сформирована негативная оценка, т.е. мы оцениваем человека положительно, когда он по отношению к нам не конкурентно способен, это эффект \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению, есть механизм \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Если мы относимся к человеку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, то его удачи будем объяснять личностными качествами, а неудачи обстоятельствами. И здесь работает механизм \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Как называется устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«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.). \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«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.). Можно сказать, что сформировался механизм \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, при помощи фактора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Об этом механизме К. Маркс писал: «В некоторых отношениях человек напоминает товар. Так как он родился без зеркала в руках и не философом: «Я есмь я», то человек сначала смотрится как, в зеркало, в другого человека. Лишь отнесясь к человеку Павлу как к себе подобному человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***3. Методика исследования эмпатии.***

Дайте определение механизму МЛВ «Эмпатия» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Инструкция:*** *Для выявления уровня эмпатийных тенденций необходимо на каждое из 36-ти утверждений приписывать ответам следующие цифры: «не знаю» — 0, «нет, никогда» — 1, «иногда» — 2, «часто» — 3, «почти всегда» — 4, «да, всегда» — 5. Отвечать необходимо на все пункты».*

***Вопросы***

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных телепередач предпочитаю «Современные ритмы».
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимание на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

*Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 32.*

*Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций(приложение 1)*

***Результат*** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***Вывод*** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***4.* *Проверьте, каким вы видите себя.* *Закончите предложения.***

У меня есть навыки в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

У меня способности к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Я много знаю о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Я компетентен в вопросе о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Одна часть моей индивидуальности – это то, что я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

***5. Упражнение «Доверенное лицо»***

В течение 5-10 минут составьте тезисы (план, конспект) своего выступления перед аудиторией с целью убедить слушателей в том, что человек, которого вы представляете в качестве доверенного лица, является самым достойным претендентом среди всех присутствующих на занятии членов группы, на звание «Человек года». Вы должны выбрать в качестве такого претендента любого члена группы, составить план своего выступления без всяких консультаций с этим человеком. Кроме того, ни один человек в группе не должен даже догадываться, о ком вы собираетесь говорить.

В тезисах своего сообщения желательно подчеркнуть как деловые качества претендента на звание «Человек года» так и его чисто человеческие качества. Ваш портрет этого человека должен быть узнаваем, однако при описании не используйте такие штрихи, как настоящее имя, яркие внешние отличия и т.п.

**Вывод** *(какого человека я выбрал, почему, какие механизмы, эффекты, или факторы были задействованы в подготовке и выступлении)* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Вывод с практического занятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2**

**Тема:** Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна

**Цель:** Формирование умения определять эго-позицию собеседника в русле трансактного анализа Э. Берна

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Эго-позиции в русле трансактного анализа Э. Берна
2. Виды установок по отношению к себе и окружающим

Практическое занятие проходит в форме деловой игры

**Разыгрываемая ситуация.** У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель - добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

**Условия игры.** Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца - в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

**Задания участникам игры.**

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

**Вывод с практического занятия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3**

**Тема:** Применение техник и приемов эффективного общения

**Цель:** Формирование умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Приемы правильного слушания
2. Техники активного слушания

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Ознакомиться с содержанием задания.
2. Провести самопроверку навыков слушания. Записать результаты и сделать вывод, используя приложение 2.
3. Ориентируясь *в техниках активного слушания и приемах правильного слушания* решить задачи.
4. Заполнив тест, выяснить свой уровень самоконтроля в общении (приложение 3)
5. Поучаствовать в психологической игре «Испорченный телефон».
6. Ответить на вопросы для рефлексии.
7. Записать выводы по психологической игре.
8. Сделать вывод

**ЗАДАНИЯ**

1. **Самопроверка навыков слушания.**

*Инструкция: отметьте крестиками, номера тех утверждения, в которых описаны ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком или же указанные чувства.*

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы и я не уверен, слушают ли меня.
4. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
5. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство не ловкости и тревоги.
6. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.
7. Что бы я не сказал, собеседник постоянно охлаждает мой пыл.
8. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
9. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты.
10. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»

*Подведите итог: подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.*

Результат самопроверки *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Вывод по самопроверке: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Определите какую технику(и) или прием(ы) правильного слушания использовал собеседник:**

2.1 Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.2 Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.3 Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­\_\_\_

2.4 Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.5 Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  2. Что бы я не сказал, собеседник постоянно охлаждает мой пыл. \_\_\_\_\_\_

2.8 Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.9 Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.10 Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Заполните тест на оценку самоконтроля в общении.**

*Инструкция: отвечайте только «да» или «нет»*

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей

2. Я бы, пожалуй, мог свалять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания

6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

8. Что преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

10. Я всегда такой каким кажусь.

*По одному баллу начисляется за ответ "нет" на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ "да" на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов.*

**Результаты теста**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. **Определите, какие приемы правильного слушания наиболее эффективны в данных ситуациях:**
   1. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства, разделяем эмоции и переживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   2. В конфликтных ситуациях \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   3. На деловых совещаниях и в конце делового телефонного разговора \_\_\_\_\_

4.4 Когда необходимо точно понять позицию собеседника, т.к. малейшая неточность губительна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4.5 При беседах с подчиненными. Когда человек хочет высказать свое мнение. На собраниях. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* 1. Во время дискуссий и при коммерческих переговорах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Психологическая коммуникативная игра «Испорченный телефон».**

Все участники выходят за дверь, один участник остается в аудитории. Преподаватель читает первому участнику сказку (приложение №8). Первый участник внимательно слушает и запоминает, задача всех участников дословно по цепочке передать сказку. Весь процесс преподаватель снимает на видеокамеру.

После окончания передачи информации, все вместе смотрят и выявляют ошибки и искажения в передачи информации.

**Рефлексия**

За счет чего произошло искажение информации? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Что надо делать, чтобы искажения были минимальными? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод практического занятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4**

**Тема:** Особенности ведения деловых дискуссий и бесед

**Цель:** Формирование умения участвовать в деловой беседе и дискуссии.

Практическое занятие проводится в форме деловой игры.

**Последовательность выполнения заданий практического занятия:**

1. Ознакомиться с содержанием задания.
2. Ответить на вопросы теста на коммуникативные навыки. Записать результаты и сделать вывод, используя приложение 4.
3. Используя знания по теме поучаствовать в игре – тренинге «Дипломатия».
4. После игры – тренинга «Дипломатия» ответить на вопросы для рефлексии.
5. Записать вывод по игре.
6. Поучаствовать в интерактивном упражнении «Вопросы и ответы».
7. После интерактивного упражнения ответить на вопросы для рефлексии.
8. Записать выводы по психологической игре.
9. Поучаствовать в деловой игре «Дискуссия»
10. Записать выводы

**План проведение деловой игры «Дискуссия»**

1. Приветствие, сообщение темы и целей занятия
2. Инструктаж, проводимый преподавателем
3. Раздача участникам деловой игры карточек с заданиями для участника дискуссии в произвольном порядке.
4. Рефлексия

**ЗАДАНИЯ**

1. Тест на коммуникативные навыки

*Инструкция.* *Посмотрите на следующие утверждения и ответьте, верны ли они по отношению к вам.*

* + - 1. Я думаю, что если попытаться настаивать на своем, это приведет к конфликту.
      2. Поговорив с человеком, я часто обнаруживаю, что непонятно, чего он вообще добился.
      3. Результат переговоров обычно зависит от того, как поведет себя мой собеседник.
      4. Мне часто бывает трудно установить контакт с человеком, кото­рый мне нужен.
      5. Я легко справляюсь с ситуациями, когда мой собеседник раздра­жен и даже агрессивен.
      6. Бывает, что договорившись о чем-то, я вижу, что мне это не нужно (или нужно совсем другое).
      7. Иногда, когда разговор затягивается, я не могу закруглить его, никого не обижая.
      8. Случается, что я никак не могу начать разговор.
      9. Бывает, что начинается конфликт, хотя я, кажется, делаю все, что­бы его не было.
      10. Как бы ни шли переговоры, я помню про свои цели.
      11. Как правило, я легко возвращаю своего «перескакивающего» с темы на тему собеседника в нужное русло.
      12. Обычно мне удается привлечь внимание к себе и к тому, что я говорю.

**Результат** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Игра - тренинг «Дипломатия».**

*Цель игры — научиться корректно захватывать инициативу в споре во время деловой беседы.*

Все участники игры делятся на тройки. Один в тройке — контролер, двое других — собеседники. Один из собеседников хочет деликатно выйти из разговора, а другой назойливо и несколько нахально хочет продолжить его и узнать что-то важное для себя. Контролер будет оце­нивать искусство дипломатии первого, снижая оценку за нарушение ра­мок вежливости в разговоре.

Время раунда — 7 мин: начало разговора, словесный поединок, выход из разговора, анализ контролера.

Игра происходит в три раунда: каждый из тройки должен проиграть все три роли.

**Рефлексия:** каждый рефлексирует свое речевое поведение в той ситуации, которая ему была наиболее приятна.

**3**. **Интерактивное упражнение** «Вопросы и ответы»

*Цель: Научиться, несмотря на внешние факторы, довести беседу до конца, передать информацию, не выходя за рамки культуры ведения деловой беседы.*

Вы научились хорошо рассказывать три анекдота. Два анекдота расскажите группе как обычно. А во время рассказа последнего слушатели будут сбивать рассказчика любыми вопросами.

Например, рассказчик начинает: «Приехал новый русский...» А слушатели спрашивают: «А на какой машине приехал? Какого цвета? Ее номер? С кем приехал?»

Задача слушателя — парировать эти вопросы, находить краткие ответы, уклоняться, отшучиваться и т.п. Но довести рассказ анекдота до конца.

**Рефлексия:**

1. Что мешало довести рассказ до конца?
2. Что помогло довести рассказ до конца?
3. Получилось ли соблюдать культуру ведения деловой беседы в таких условиях?

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

***5. Деловая игра «Дискуссия»***

*Набор заданий для участника дискуссии:*

1) Ты должен внимательно слушать других, выступить не менее 2-3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор. При этом ты должен спрашивать: «Правильно ли я тебя понял?» - и вносить необходимые поправки в свои слова.

2) Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса.

3) Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее трех раз, чтобы у других создалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил.

4) Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии.

5) Тебе не дается никакого задания. Веди себя во время дискуссии так, как обычно ведешь себя во время групповых обсуждений.

6) Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение.

7) Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя.

8) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно полнее выразить свои мысли, а после выступления каждого участника делать небольшое резюме.

9) Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы.

10) Как минимум 3 раза постараешься вступить в разговор. Будешь слушать других для того, чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т. е. всех должен оценить.

11) Ты - очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

12) Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тема тебя совершенно не волнует.

13) У одного участника совершенно пустая карточка, он выступает в своей естественной роли.

1. Выбор темы дискуссии
2. Непосредственно дискуссия
3. Рефлексия, подведение итогов

**Вывод практического занятия** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5**

**Тема:** Разрешение конфликтной ситуации с использованием основных стилей поведения.

**Цель:** Формирование уменияразрешения конфликтной ситуации и использовать приемы самопомощи в стрессовых ситуациях.

**Вопросы к практическому занятию:**

1. Понятие конфликта
2. Формулы конфликта
3. Стили поведения в конфликте
4. Понятие конфликтогена
5. Приемы самопомощи

**Последовательность выполнения практических заданий**

1. **Заполните тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации».**
2. **С помощью приложения 5 посчитайте результат и сделайте вывод.**
3. **Заполните тест** «Конфликтная ли вы личность?»
4. **С помощью приложения 6 посчитайте результат и сделайте вывод.**
5. Внимательно прочитайте задания №1 - №3 и выполните их.
6. Решите ситуационные задачи.
7. Внимательно прочитайте инструкцию к упражнению №1. Сделайте упражнение №1 «Похвальное слово самому себе».
8. Внимательно прочитайте инструкцию к упражнению №2. Письменно выполнить все шаги.
9. Внимательно прочитайте пояснение и инструкцию к заданию №3. Выполнить весь комплекс аутогенной тренировки.
10. Запишите рефлексию.
11. Сделайте вывод с практического занятия.

**ЗАДАНИЯ**

**Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»**

*Инструкция: Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа.*

**Часто- 3 балла, от случая к случаю- 2, редко- 1**

**Ответы:**

1.Угрожаю или дерусь.

2.Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней как со своей.

3. Ищу компромиссы.

4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.

5. Избегаю противника.

6. Желаю, во что бы то ни стало, добиться своих целей.

7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем - категорически нет.

8. Иду на компромисс.

9. Сдаюсь.

10. Меняю тему…

11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.

12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.

13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.

14. Предлагаю мир.

15. Пытаюсь обратить все в шутку.

**Результат:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Тест «Конфликтная ли вы личность?»**

*Инструкция: Выберите по одному ответу на каждый вопрос.*

***1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?***

а - не принимаю участия;

б - кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в - активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

***2.Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?***

а - нет,

б - только если имею для этого всякие основания,

в - критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

***3.Часто ли спорите с друзьями?***

а - только если люди необидчивые;

б - лишь по принципиальным вопросам;

в - споры - моя стихия.

***4.Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?***

а - возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б - делаю замечание;

в - прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

***5.Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?***

а - не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б - молча возьму солонку;

в - не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

***6.Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...***

а - с возмущением посмотрю на обидчика;

б - сухо сделаю замечание;

в - выскажусь, не стесняясь в выражениях!

***7.Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...***

а - промолчу;

б - ограничусь коротким тактичным комментарием;

в - устрою скандал.

***8.Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?***

а - постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б - не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в - проигрыш надолго испортит настроение.

**Результат:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Назовите и опишите способы решения конфликтов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

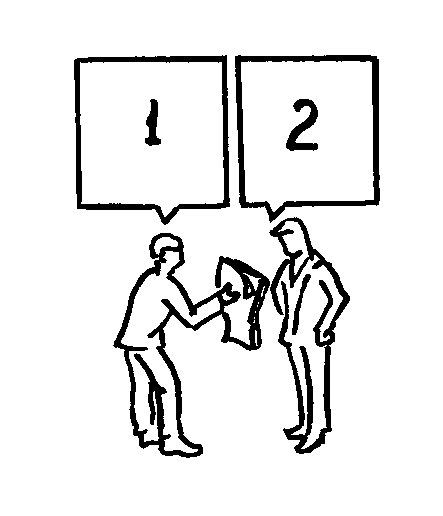
**2. Что является конфликтогеном? Перечислите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**3. Первая формула конфликта. Объясните. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**4. Внимательно изучите ситуации. Дайте такой ответ, который:**

а) может спровоцировать конфликт;

б) поможет избежать конфликта.



2: *В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.*

1а:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1б:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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



2: *На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.*

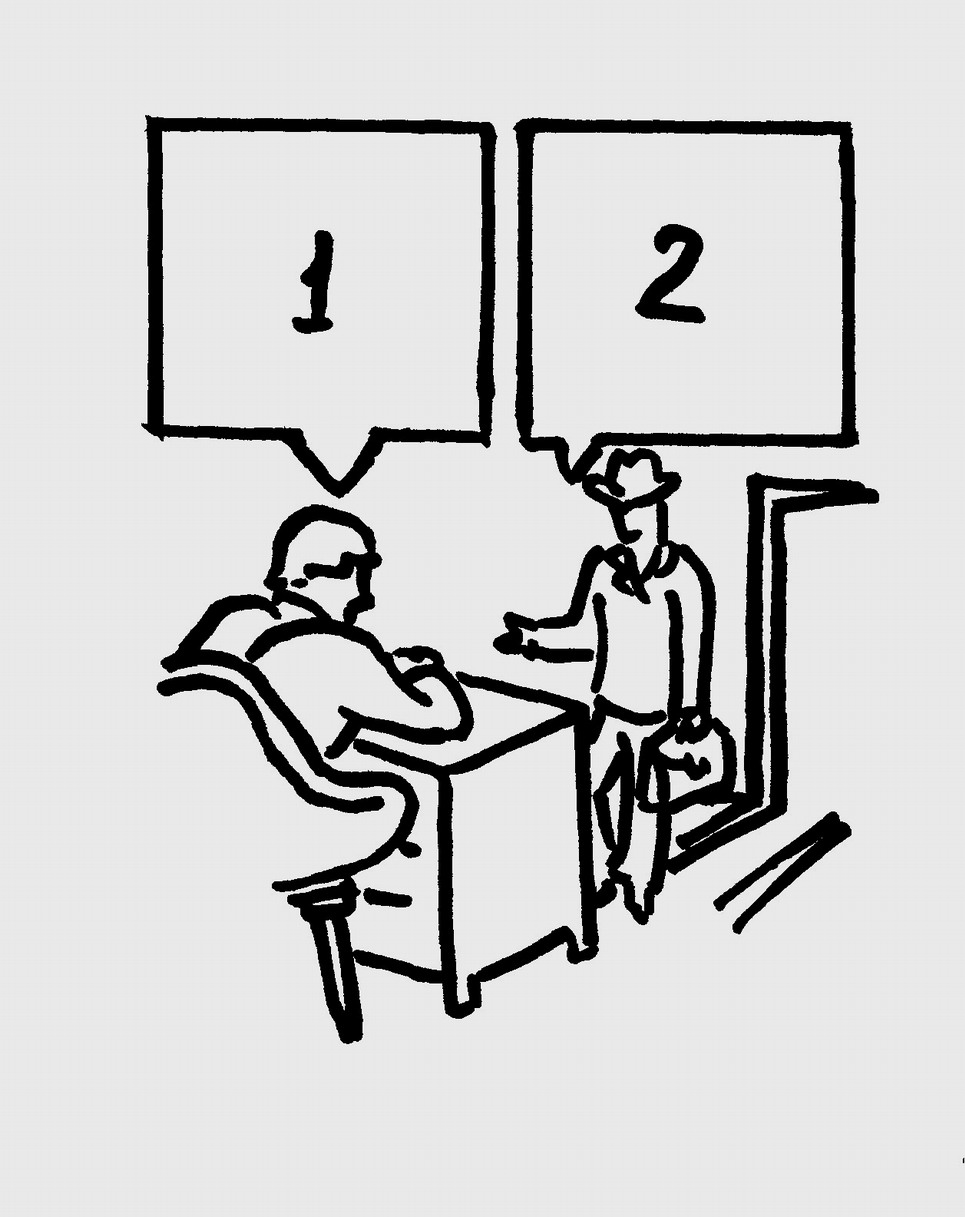
1а:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

1б:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1: *Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.*

2а:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

2б\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

**1. Упражнение «Похвальное слово самому себе»**

В течение 5 минут с закрытыми глазами вспоминайте свою жизнь. Начните с самых ранних детских воспоминаний. Вспомните каждое ваше достижение, каждую заслугу, каждое совершенное дело, которым вы можете гордиться... Откажитесь от любых скромных и снижающих ваши достоинства замечаний, начинающихся словами "правда...", "хотя..", "но..." и т.п... Обратите особое внимание на те события, которые без вашего участия приняли бы совершенно другой оборот... И не забудьте те поступки, которые кому-то могут показаться легкими, но для вас были трудны...

Запишите основные тезисы

Затем каждый из членов группы расскажет о своих воспоминаниях остальным. *Слушатели удерживаются от любых комментариев, за исключением поддерживающих.*

**Рефлексия**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Упражнение «Эмоционально-коррективное переживание»**

Запишите тревожащий вас эпизод в виде небольшого рассказа, написанного в настоящем времени от первого лица. Попытайтесь, как можно более точно вспомнить все события. Восстановите диалоги. Запишите ваши чувства...

Затем перепишите историю так, как бы вы хотели, чтобы она произошла: пойдите навстречу преследователю, отомстите мучителю, полюбите человека, которого вы ненавидите. Делайте все, что хотите. Создайте новые диалоги. Запишите ваши чувства. Придумайте свой собственный финал и развязку.

**3. Метод аутотренинга**

Весь комплекс аутогенной тренировки состоит из 6 последовательных компонентов упражнений и начинается с исходной позы, вызывающей максимальную мышечную релаксацию. Называется она "позой кучера". Так сидели раньше кучера, дожидаясь нового седока на стоянке. Корпус наклонен вперед, голова опущена, ноги чуть расставлены, руки свободно лежат на коленях ладонями вниз. Далее следуют последовательно, одно за другим, упражнения, они направлены на нейтрализацию наиболее типичных телесных проявлений психологического стресса.

**Первое упражнение:** в позе кучера мысленно воспроизвести ощущение тяжести в правой кисти. Когда появится чувство тяжести в руке, как будто она "налита свинцом"

упражнение выполнено.

**Второе упражнение:** мобилизуя свое воображение, добиться, отнюдь не "виртуального", а реального, чувства тепла в правой кисти. Объективное повышение температуры кожи подтверждено в научных исследованиях.

**Третье упражнение:** мысленным "лучом внимания" проникнуть в свое сердце, ощутить его, прислушаться к его работе и вызвать чувство ровного, ритмичного, надежного сердцебиения. При ЭКГ-контроле действительно регистрируются благоприятные сдвиги в сердце.

**Четвертое упражнение:** почувствовать свою грудную клетку, легкие и добиться ощущения плавного, спокойного, свободного дыхания.

**Пятое упражнение:** направить внимание на зону "солнечного сплетения". Это мощное скопление нервных узлов, автономных вегетативно-регуляторных конгломератов, находящихся в глубине живота приблизительно между пупком и нижним краем грудины. Добиться ощущения глубокого, приятного, равномерного тепла в глубине живота.

**Шестое упражнение**: вызвать у себя ощущения легкой прохлады на коже лба.

Каждое упражнение занимает, когда удается вызвать искомые ощущения (в течение 1-2 минут), около 5-6 минут.

**Рефлексия**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вывод практического занятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение 1

**Шкала развитости эмпатийных тенденций**

Если Вы набрали ***от 82 до 90 баллов* —** это очень высокий уровень эмпатийности. У Вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно от того, что окружающие используют Вас в качестве громоотвода, обрушивая на Вас свое эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют Вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты: не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. Беспокойство за родных и близких не покидает Вас. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны.

При таком отношении к жизни Вы близки к невротическим срывам. Побеспокойтесь о своем психическом здоровье.

***От 63 до 81 балла*** — высокая эмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к вам. Окружающие ценят Вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес.   
В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах Вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести Вас из равновесия.

***От 37 до 67 баллов*** — нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать Вас «толстокожим», но в то же время Вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживанием героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для Вас неожиданными. У Вас нет раскованности чувств, и это мешает Вашему полноценному восприятию людей.

***12—36 баллов*** — низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся Вам непонятными и лишенными смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы — сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у Вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качествам и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят Вам тем же. Бывает, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют Вас своим вниманием. Но это поправимо, если Вы раскроете свой панцирь и станете пристально всматриваться в поведение близких и принимать их потребности как свои.

***11 баллов и менее*** — очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше Вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неловком положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любые острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

Приложение 2

**Самопроверка навыков слушания.**

*Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.*

Если она колеблется в пределах от 70 до 100% - вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

**40-70%** - вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не монополизируйте разговор;

**10-40%** - вас можно считать хорошим собеседником, но иногда вы отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему раскрыть свою мысль полностью. Приспосабливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятней;

**0-10%** - вы отличный собеседник, вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Приложение 3

**К тесту на оценку самоконтроля в общении**

По одному баллу начисляется за ответ "Н" на 1, 5 и 7 вопросы за ответ "В" на все остальные. Подсчитывайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 **балла** — у Вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас "неудобным" в общении по причине вашей прямолинейности.

**4 - 6 баллов** — у Вас средний коммуникативный контроль вы искренни, но не сдержанны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 **баллов** — у Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление. которое вы производите на окружающих.

Люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем, у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: "Я такой, какой я есть в данный момент".

Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое "Я", мало подверженное изменениям в различных ситуациях.

Приложение 4

**К т**есту на коммуникативные навыки

*Подсчитайте баллы.*

Конфликтная компетентность. *Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 1, 9 — «нет», на вопрос № 5 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудности с поведением в конфликтных ситу­ациях. Возможно, вы сдаетесь или, наоборот, давите, избегаете, а не предотвращаете. Вам обязательно надо обучиться навыкам профилакти­ки и выхода из конфликта.

Если вы набрали 2 — 3 балла, значит, у вас есть умение управлять конфликтами, предотвращать их, когда они вам не нужны, выходить из конфликтной ситуации самому и выводить партнера.

Постановка и удержание цели переговоров. *Начислите себе по 1 бал­лу за ответы на вопросы № 2, 6 — «нет», за ответ на вопрос № 10 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, будьте внимательны к тому, как вы ставите цель. Может быть, стоит даже написать ее на бумаге и внима­тельно прочитать — точно ли это то, чего вы хотите. Цель — это поло­вина результата. Вторая половина — это то, как вы удерживаете цель в переговорах. Возможно, вам нужны дополнительные навыки.

Если набрали 2 — 3 балла, значит, вы умеете сформулировать свою цель, не потерять ее в ходе беседы.

Ведение переговоров. *Начислите себе по 1 баллу за ответы вопросы № 3, 7 — «нет», на вопрос № 11 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, то вашим собеседникам удается навязывать вам правила игры. В таком случае вам необходимы навыки управления беседой — удержания инициативы, управления временем и тематикой беседы и т.д.

Если вы набрали 2—3 балла, значит, вы умеете вести переговоры в том направлении и в таком темпе, как вам надо.

Коммуникация. *Начислите себе по 1 баллу за ответ на вопрос № 4, 8 — «нет», на вопрос № 12 — «да».*

Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудности с общением и вам необходимо обучиться базовым коммуникативным навыкам: как установить контакт, как создать атмосферу общения и т.д.

Если ваш результат 2 — 3 балла, то вы умеете общаться.

Приложение 5

**К тесту «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»**

*Подсчитайте количество балов под номерами 1,6,11 это тип поведения «А» и т. д.*

**тип «А»-1,6,11**

**тип «Б»- 2,7,12**

**тип «В»- 3,8,13**

**тип «Г»- 4,9,14**

**тип «Д»- 5,10,15**

*Если вы набрали больше всего баллов под буквами:*

**«А»-** это «жесткий»тип решения конфликтов и споров. Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда прав.

**«Б»-** это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворяли бы обе стороны.

**«В»**- «компромиссный»стиль. С самого начала вы согласны на компромисс.

**«Г»**- «мягкий» стиль. Своего противника вы «уничтожаете» добротой. С готовностью вы встаете на точку зрения противника, отказываясь от своей.

**«Д»**- «уходящий» стиль. Ваше кредо - «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Приложение 6

**К тесту «Конфликтная ли вы личность»**

*Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое а - 4 очка, б - 2, в - 0 очков.*

***22—32 очка*** — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

***12—20 очков*** - Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

***До 10 очков*** - Споры и конфликты - это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами - на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Приложение 7

**Принцесса и король**

Жила в одном королевстве принцесса Юля. Она была такая, такая вся красавица! Прям ни в сказке сказать, ни пером описать. И все у нее было бы хорошо, только сильно она болела. А ей 7 лет было. И так болела… Ну вот.

И бабушка – королева – ее лечила. Всякими настойками, йодом, вареньем, печеньем. А Юля не ела ничего. Боялась, что станет толстой и жирной. И худела… А король – дедушка - сказал, что никто ее замуж не возьмет.

Заплакала Юля и ушла от них. Идет темным лесом дремучим, по полю колючем, сколько шла не помнит. Тапочки свои красивые даже разорвала. Об кочки. И спать ей так захотелось. Ну вот. Уснула под елкой. А ей не кололось, она в одежде своей была. А тут появился молодой и прекрасный король Андрэ. Он влюбился в принцессу. Увидал и…так и обомлел!

Взял он ее и посадил на свой мотоцикл. И увез в свое царство.

И она его полюбила. И катались они на мотоцикле. Вместе играли и добро наживали. И кушать стала Юля, у нее аппетит был. И потом стали они жить – поживать и добра наживать!