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.05. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

специальности 23.02.03

Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

Белая Калитва

2018г.

|  |  |
| --- | --- |
| ОДОБРЕНО  предметной цикловой  комиссией общих гуманитарных и  социально-экономических дисциплин  Протокол №\_\_\_\_\_  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г  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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4

Перечень практических занятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4

Список рекомендуемой литературы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5

Практическое занятие № 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_6

Практическое занятие № 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_8

Практическое занятие № 3 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_9

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Данные методические указания содержат задания для практических занятий по дисциплине ОГСЭ.О5. Психология делового общения, разработаны для специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, в соответствии с содержанием рабочей программы учебной дисциплины.

Для подготовки выпускника, по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, по дисциплине ОГСЭ.05**.** Психология делового общения, проводятся 3 практических занятия, продолжительностью два 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.

Выполнение практических заданий не влечет за собой оформление отчетов. Практические задания выполняются на листах-заданиях, розданных преподавателем, и защищаются во время практического занятия.

Выполнению практических заданий предшествует повторение теоретического материала по изученной теме.

**ПРАВИЛА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

*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

**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 Применение техник и приемов эффективного общения |
| Практическое занятие №2 Ведение деловой беседы |
| Практическое занятие №3 Применение приемов саморегуляции поведения |

**СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

**Дополнительные источники:**

1.Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М., 2011, 304с.

2. И.Н.Кузнецов Деловое общение, учебное пособие 5-е издание М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012, 528с

3. Сухов А.Н. Социальная психология: учеб.пособие для студ. учреждений сред. проф. образования, М.: 2009. – 240 с

4. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник/2-е издание – М.: ФОРУМ, ИНФА-М, 2009. – 336с.

5. Ефимова Н.С. Основы общей психологии: учебник. – М.: ФОРУМ, ИНФА- М, 2009. – 288с.

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. Еникеев М.И. Психологический энциклопедический словарь. –М.: Проспект, 2009.-560 с.

8. Столяренко Л.Д., Столяренко В.Е. Психология/учебники, учебные пособия – Ростов н/Д: Феникс, 2000., 448 с.

9. Голубева Г.А. Этика: учебник. – М:, 2007. – 318с

**Интернет – ресурсы:**

Материалы из свободной энциклопедии Википедия

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1**

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

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

**Вопросы для подготовки 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 №1.
3. Ориентируясь *в техниках активного слушания и приемах правильного слушания* решить задачи.
4. Заполнив тест, выяснить свой уровень самоконтроля в общении (приложение №2)
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.**

*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:** 
   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 неловкости и тревоги. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   6. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.

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

* 1. Что бы я не сказал, собеседник постоянно охлаждает мой пыл. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  2. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  3. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  4. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*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.

*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

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

* 1. Когда необходимо точно понять позицию собеседника, т.к. малейшая неточность губительна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  2. При беседах с подчиненными. Когда человек хочет высказать свое мнение. На собраниях. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  3. Во время дискуссий и при коммерческих переговорах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Рефлексия**

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

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

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

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

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2**

**Тема:** Ведение деловой беседы

**Цель:** Формирование умения участвовать в деловой беседы, в споре и полемике.

**Для подготовки к практическому занятию необходимо:**

1. Иметь представление о понятиях: «деловая беседа», «спор».
2. Знать приемы ведения полемики, культуру ведения деловой полемики и деловой беседы.
3. Научиться хорошо рассказывать три анекдота.

**Последовательность выполнения практических заданий:**

1. Ознакомиться с содержанием задания.
2. Ответить на вопросы теста на коммуникативные навыки. Записать результаты и сделать вывод, используя приложение №3.
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. Сделать вывод

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

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

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3**

**Тема:** Применение приемов саморегуляции поведения в практике делового общения.

**Цель:** Формирование умения использовать приемы самопомощи в стрессовых и фрустрирующих ситуациях.

**Вопросы для подготовки к практическому занятию:**

1. Функциональные компоненты системы саморегуляции реализуется одним из *частных регуляторных процессов*, к ним относятся?
2. Индивидуальные особенности саморегуляции.
3. Сущность приемов саморегуляции поведения.

**Последовательность выполнения задания**

1. Внимательно прочитать инструкцию к упражнению №1.
2. Сделать упражнение №1 «Похвальное слово самому себе».
3. Записать процесс, тезисы и рефлексию после выступления.
4. Внимательно прочитать инструкцию к упражнению №2. Письменно выполнить все шаги.
5. Внимательно прочитать пояснение и инструкцию к заданию №3. Выполнить весь комплекс аутогенной тренировки, состоящий из 6 последовательных компонентов упражнений. Записать рефлексию.
6. Сделать вывод

**ЗАДАНИЯ**

**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

**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 2**

**Тест 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 3**

**Т**ест 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

* + 1. 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», на 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 ц. переговорах. Возможно, вам нужны дополнительные навыки. Есл# набрали 2 — 3 балла, значит, вы умеете сформулировать свою цель, 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 нее 2 баллов, то вашим собеседникам удается навязывать вам с| правила игры. В таком случае вам необходимы навыки управления седой — удержания инициативы, управления временем и тематикой седы и т.д. Если вы набрали 2—3 балла, значит, вы умеете вести пе. говоры 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 бал лов, 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 балле, то вы умеете общаться.