



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www. mveu.ru
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по выполнению практических работ

при изучении учебной дисциплины

ОП.11 Психология и этика профессиональной деятельности

по специальности:

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Ижевск 2023 г.

В процессе практического занятия учащиеся выполняют одну или несколько практических работ (заданий) под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практической подготовки в виде работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

К практическим работам предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке учащихся.

Практические работы:

Практическое занятие №1. Основы этических знаний, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель занятия: интерактивное занятие проводится в форме круглого стола, в ходе которого обсуждаются основные вопросы темы, проводится сравнительный анализ различных концепций, мнений студентов, рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика», сравнительный анализ основных концепций, истории развития этических учений, определение морали как регулятора социального поведения

Форма проведения занятия: интерактивные занятия – круглый стол

На первом практическом занятии студентам предлагаются к выполнению в виде доклада (реферата) темы и правила выполнения и представления работы.

Предварительная подготовка студентов:

Подготовка круглого стола представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии (возможно, по договоренности преподавателем);
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также Интернет-ресурсов);
- разработать развернутый план-конспект обсуждения с указанием ориентировочного времени обсуждения, вопросов и вариантов-ответов.

Подготовить ответы на следующие вопросы:

Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах?
Дайте определение этики.

Как соотносятся мораль и нравственность?

Какова роль этики в системе знаний о морали?

Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции

этики деловых отношений.

Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.

Дайте определения понятия этики деловых отношений.

В чем сущность деловой этики?

Какова роль этики бизнеса в развитии общества?

Выполнить задания:

1. Составьте и объясните схему «Структура этического знания».
2. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни.
3. Перечислите и охарактеризуйте этические принципы в бизнесе. Расположите их по степени возрастания их важности.
4. Подготовьте сообщение о культурно-этических российских традициях.

Практическое занятие № 2. Этика профессионального общения, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель занятия: Рассмотрение и анализ сущностной характеристики понятия «Этика делового общения», анализ видов делового общения, принципов построения межличностного общения и профессиональных отношений. Определение этических норм в деятельности организаций и этика деятельности руководителя.

На практическом занятии студенты выступают с краткими сообщениями по проблемам этических норм делового общения в процессе профессиональной деятельности. Обсуждение.

Задание 1. Выступить с краткими сообщениями по данным темам (темы распределяет преподаватель):

1. Этические обязанности руководителя.
2. Этические обязанности подчиненных.
3. Этика выгодных связей.
4. Основные направления в стиле руководства.
5. Стадии развития коллектива работников и этика
6. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении
7. Социальные функции профессиональной этики.
8. Профессиональная этика в сфере гостиничного дела.
9. Типология корпоративных культур.
10. Культура компании, занятой в сфере гостиничного дела.
11. Особенности профессиональной этики
12. Корпоративная этика.

13. Этика международных отношений.
14. Общение как социально-нравственная проблема
15. Деловое общение, его виды и формы
16. Этика и этикет делового общения
17. Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных
18. Этико-психологический портрет делового человека
19. Этика служебной субординации и вежливости членов деловой команды
20. Характеристика конфликтов между личностью и группой на предприятиях
21. Этические модели поведения личности в конфликтной ситуации
22. Этика деловых переговоров.
23. Этические нормы проведения совещаний.
24. Использование современных информационных технологий
25. в этике делового общения.
26. Этика прибыли.
27. Этика социальной ответственности в профессиональной деятельности.

Задание 2. Работа в подгруппах. Подготовить ответы на следующие вопросы и выступить с аргументированной защитой своей точки зрения.

1. Охарактеризуйте основные стили руководства.
2. Как определить степень этичности психологических установок руководителя?
3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?
4. В чем состоит проблема манипулирования?
5. Предложите меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
6. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель».
7. Обсудите проблему манипулирования и как ей противостоять. Выпишите приемы манипулирования и приемы противостояния им.
8. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.
9. Приведите примеры основных корпоративных этических проблем (из СМИ, опыта работы и т.п.)
10. Обсудите и перечислите основные этические нарушения в процессе функционирования организации.
11. Обсудите способы повышения этического уровня организации и формирования цивилизованной этики: этические нормативы, кодексы, «карты этики», комитеты этики, проведении ревизии граждан по этическим вопросам, этическая экспертиза, изменения в организационной структуре, обучение этичному поведению. Какой из них вам кажется наиболее действенным? Аргументируйте.

Практическое занятие № 3. Вербальные и невербальные средства делового общения, кол-во час.4

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель занятия: формирование умения изучать личность партнера по невербальным признакам.

Ход выполнения:

1. Ознакомьтесь с содержанием заданий.
2. Сформулируйте вопросы и задайте их преподавателю.
3. Выполните задания практической работы.
4. Выполненную работу сдать преподавателю.

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы:

- Насколько эффективным средством общения являются жесты?
- В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
- Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? Какие труднее?
- Могут ли жесты передавать эмоции?

Задание 2. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажами.

А) Однако, бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в то время без умолку (И. А. Бунин).

Б) Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его шарили по столу, как у слепого (И. Ильф, Е. Петров).

В) Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш (Л.Н. Толстой).

Г) Полыхаев удивленно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании (И. Ильф, Е. Петров).

Задание 3. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

А) З.Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

Б) Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Задание 4. Пройдите психологическое тестирование и сделайте выводы.

Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

Инструкция: Выберите подходящий для Вас вариант ответа.

1. Вы считаете, что мимика и жесты — это:

- а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
- б) дополнение к речи;
- в) «предательское» проявление нашего подсознания.

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

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями:

- а) радостно кричите: «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и жесты, по-вашему, означают во всем мире одно и то же (дайте три ответа):

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего:

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;
- д) плечи.

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

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

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, то обращаете внимание в первую очередь:

- а) на то, как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;

д) ни на что.

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

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

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

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

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

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

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

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужествен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

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

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется:

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

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

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику:

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Обработка результатов. Интерпретация теста:

- 1. а – 2, б – 4, в – 3
- 2. а – 1, б – 3, в – 0
- 3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
- 4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
- 5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
- 6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
- 7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
- 8. а – 3, б – 1, в – 1
- 9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
- 10. а – 3, б – 2, в – 1
- 11. а – 0, б – 3, в – 1
- 12. а – 1, б – 4, в – 2
- 13. а – 0, б – 4, в – 3
- 14. а – 4, б – 2, в – 0
- 15. а – 4, б – 0, в – 1
- 16. а – 0, б – 2, в – 1
- 17. а – 3, б – 4, в – 1
- 18. а – 2, б – 4, в – 0
- 19. а – 3, б – 2, в – 1
- 20. а – 4, б – 0, в – 2

Ответы на тест

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

у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

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

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас — китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это неспособны — просто не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело — перчатка для души. Немного понимать душу другого — верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

Задание 5. Вспомните ситуации общения с человеком, который вам симпатичен и человеком, который вам несимпатичен или малознаком.

Составьте краткое описание двух пар (укажите пол, возраст, характер обстановки). Оцените и опишите особенности невербальной коммуникации между вами и вашими собеседниками в таблице.

Невербальные проявления

Каковы сходные черты невербальной коммуникации в двух случаях?

Каковы различия в невербальной коммуникации?

Задание 6. Ответьте на вопросы.

1. Можно ли воздействовать без слов?

2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?

Задание 7. Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложений, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:

- Вареники лепят вот так
- Ну, это что-то такое огромное, необъятное
- Замкнутый круг какой-то
- Машинка шьет зигзагом
- Есть у вас дырокол?
- Поллюйтесь-ка на него

Описание жестов: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывает круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки с нажимом; защищающие движения пальцами.

Задание 8. Попробуйте классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям – поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация.

Все сигналы «вложены» в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней.

Например, «Вы мечтательно рассмеялись». Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты исполнишь порученное тебе дело!»
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
4. В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
5. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.
6. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

Задание 9. Заполните графу «Предположительное значение».

Язык тела

Слушатель: касание носа

Побочный сигнал: быстрый взгляд вниз

Человек извиняется, выражает свое сожаление, что сделал что-то неверно

Склоненная голова

Побочный сигнал: мимика сожаления

Один из собеседников объясняет остальным сложную взаимосвязь

Слушатель: потирание переносицы

Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта

Собеседник начинает путаться в формулировках

Пальцы рук образуют дугу или «чердачок»

Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта

Один из собеседников разразился скучным монологом

Верхняя часть туловища слушающего отклоняется назад, дистанция увеличивается

Побочный сигнал: поигрывание письменными принадлежностями

Практическое занятие № 4.

Этика деловых коммуникаций, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель занятия: установление общих этических стандартов; определение ключевых ценностей профессиональной деятельности; разработка этических норм и принципов, которые должны соблюдаться в профессиональной деятельности, умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Задание 1. Ход выполнения:

1. Ознакомьтесь с содержанием вопросов.

2. Подготовьте ответы на вопросы и примите участие в обсуждении.

Вопросы:

- что означает понятие «ценность профессиональной деятельности»;
- какие ценности вы знаете, перечислите.
- какие ценности формируют суть миссии вашей профессии?
- раскройте этические принципы, отражающие ключевые ценности профессии, и установите ряд специфических стандартов этики, которые должны соблюдаться при осуществлении профессиональной деятельности.
- перечислите стандарты этики, которые обязаны соблюдать работники в своей профессиональной деятельности.
- назовите миссию, ценности, этические принципы и стандарты этики вашей профессии.
- составьте этический кодекс вашей будущей профессиональной деятельности.

Задание 2. Решите профессиональные задачи, используя морально-этикетные нормы:

Задача № 1

Молодой девушке (22 года), только что окончившей техникум, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

- а) руководитель – мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными;
- б) руководитель – женщина 30 лет, основавшая данную фирму несколько лет назад и добившаяся своего преуспевания в бизнесе самостоятельно.

Задача № 2

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Задача № 3

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

Методические рекомендации по выполнению

При ответе на предложенные вопросы необходимо обосновать свою точку зрения, опираясь на конкретные примеры или доказательства (т.е. аргументировать).

Задание 3. Кейс-стади «Выносить ли сор из избы?»

Цель кейс-стади: анализ этичности поведения сотрудников в коммерческой организации.

Ход работы: прочитайте предложенный текст и оцените, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации.

«Двое сотрудников финансовой организации «Империял» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей».

Подведение итогов. Обсудите ситуацию по следующим вопросам:

- Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?
- Как поступит руководство «Империяла» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?
- Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Практическое занятие № 5.

Правила и этикет деловых отношений, кол-во час.4

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель занятия: умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, умение ориентироваться и применять правила и этикет деловых отношений.

Задание 1. Решите ситуации:

1. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?
2. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:
 - 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
 - 2) секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
 - 3) прохожему, чтобы узнать, как проехать на выставку.
3. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если

знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

4. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

5. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) клиентом вашей фирмы.

6. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги.

7. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

8. Сформулируйте требования, предъявляемые к деловой одежде, и сформулируйте свои принципы, на которых основывается подбор гардероба деловых людей (разобрать на примере учащихся).

Задание 2. Ход работы: в подгруппах по пять-шесть человек разработайте способы защиты от предложенных некорректных действий оппонентов. Результаты представьте на общее обсуждение.

Многие предприниматели во время деловых бесед и переговоров могут вести себя некорректно. Вам необходимо защитить себя от подобных оппонентов и остаться при этом в рамках этикета. Какова будет ваша реакция на предложенные ситуации?!

Воспользуйтесь следующей формой:

Пример некорректного поведения собеседника	Ваши контрдействия
Оппонент ссылается на мнения ученых, цитирует их. Особенно опасно, если он намеренно цитирует неправильно и просит поправить его	
Оппонент изводит вас репликами вроде: «С чего это вы взяли?», «Вы повторяетесь»	
Вместо выдвижения конкретных возражений, оппонент ссылается на ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев, а то и лет назад.	
Оппонент апеллирует к разнице в возрасте между ним и вами. Если он старше вас, то может отклонять ваши аргументы, ссылаясь на недостаточность вашего опыта; если	

он моложе вас, то может заявить, что ваше мнение уже устарело.	
--	--

Подведение итогов. Обсудите и оцените результаты, предложенные группами, по следующим критериям:

- Используемые приемы, методы и формы защиты.
- Эффективность предложенной стратегии защиты при общении именно в данном варианте некорректного общения.
- Этичность предложенного варианта.
- Допущенные ошибки.

Задание 3. Кейс-стади «Организация встречи»

Цель кейс-стади: формирование навыков организации делового общения в неформальной обстановке.

Ход работы: в подгруппах по пять-шесть человек ознакомьтесь с ситуацией и предложите свои варианты решения.

Ситуация. Вас попросили организовать встречу за обедом для семерых гостей вашей компании. Вы знакомы с некоторыми гостями, но не со всеми. Ваш начальник не сможет присутствовать, потому что у нее уже назначена встреча на это время. Вы отвечаете за обед. О чем вам следует побеспокоиться, чтобы во время обеда все оставалось у вас под контролем?

Подведение итогов. Предложите свой план подготовки и проведения деловой встречи. По итогам обсуждения выбирается лучший план.

Задание 4. Кейс-стади «Закупки за границей».

Цель кейс-стади: определение межкультурных и этических различий стран.

Ход работы: ознакомьтесь с текстом.

Мэри Томпсон занимает посты вице-президента и руководителя отдела стратегического планирования в американской транснациональной корпорации. Издавна она руководствовалась правилом «в чужой монастырь со своим уставом не ходят», однако в последние годы Томпсон вынуждена была пересмотреть свое отношение к этому правилу. В 1990 г., когда компания рассматривала проект открытия филиала в ЮАР, она, в конечном счете, решила отказаться от этого проекта из-за действовавших там законов об апартеиде, которые предписывали соблюдение расовой сегрегации и дискриминации черных. Теперь Мэри Томпсон столкнулась с тремя несколько схожими ситуациями. Во-первых, компания имела возможность заключить очень выгодный контракт на закупку ткани в Китае. Однако Томпсон располагала сведениями о том, что эта ткань, вероятно, производится на фабриках, применяющих принудительный труд. Во-вторых, была возможность закупить ткани в Пакистане. Но и в этом случае имеется информация о том, что производители ткани используют детский труд, обычно труд девочек в возрасте до 14 лет. Третья возможность заключалась в том, чтобы построить фабрику в Саудовской Аравии. Но здесь Мэри Томпсон предупредили, что для обеспечения успеха предприятия в этой стране не

следует иметь в его руководстве женщин, так как контрагенты не станут принимать их всерьез".

Подведение итогов. Постарайтесь ответить на следующие вопросы:

— Какие принципы международных отношений затронуты в ситуации?

— Должна ли была Мэри Томпсон руководствоваться американскими ценностями и американскими взглядами на то, что правильно и что неправильно, или ей следовало просто закупить наилучшие изделия по наиболее выгодным ценам и не беспокоиться по поводу того, как и кем эти изделия произведены?

— Каким образом понимание основ международного этикета помогает разрешать подобные проблемы?

Задание 5. Деловая игра «Международная встреча».

Цель игры: отработка хода подготовки международного мероприятия.

Ход работы: разделитесь на четыре подгруппы произвольной численности. Одна из них будет представлять зарубежных партнеров, вторая — принимающую сторону, третья — протокольную службу принимающей компании, четвертая — экспертов.

До начала взаимодействия определите:

1. Какого рода мероприятие будет проводиться (встреча, прием, конференция, симпозиум, переговоры и т. п.).
2. Какие страны представляют партнеры.
3. Какой основной вопрос будет решаться.

Далее начинается непосредственно игровое взаимодействие. В подгруппах обговорите все вопросы встречи, подготовьте программы приема. Кроме того, необходимо пригласить партнеров и получить ответ. Обязанности и должности внутри подгрупп определите самостоятельно.

Группа экспертов должна наблюдать за подготовкой и взаимодействием партнеров, определяя соответствие их действий ситуации.

Подведение итогов. По результатам взаимодействия в подгруппах оцените удовлетворенность подготовкой и действиями других сторон. Затем с участием экспертов оцените ошибки, совершенные сторонами, и подведите итоги взаимодействия.

Практическое занятие № 6. Планирование и ведение переговоров, кол-во час.2

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

Цель: обобщение и систематизация полученных знаний, умений по планированию и проведению переговоров.

Задание:

1. Определить тему для ведения переговоров.
2. Выбрать конкретные приемы переговоров.
3. Составить план проведения переговоров.

4. Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров.
5. Разыграть ситуацию проведения переговоров.

Порядок работы

1. Определить тему для ведения переговоров.

2. Выбрать конкретные приемы переговоров:

- постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
- поиск общей зоны решения;
- метод прямого открытия позиций;
- разделение проблемы на отдельные составляющие;
- блоковая тактика;
- максимальное завышение требований;
- расстановка ложных акцентов в собственной позиции;
- прием «салями»;
- выдвижение требований по нарастающей и т.д.

Обосновать свой выбор.

3. Составить план проведения переговоров

4. Разработать технику ведения переговоров на основании лекционного материала и национальных особенностей стилей ведения переговоров:

Страны Европы;

Страны американского континента;

Азиатские страны;

Австралия;

Арабские страны;

Страны Африки

5. Разыграть ситуацию проведения переговоров.

6. Подведение итогов.

Практическое занятие № 7. Применение приёмов саморегуляции поведения в межличностном общении, кол-во час.4

У2 использовать приемы саморегуляции;

Цель занятия: познакомить учащихся с основными психологическими способами снятия нервно-психического напряжения, то есть способами саморегуляции организма, сформировать умение использовать приемы саморегуляции.

Задачи:

- обучить способам снятия напряжения и усталости;
- отработать навыки владения способами саморегуляции;
- развить навык быстро повышения настроения, снятия негативных эмоций;
- помочь научиться видеть неблагоприятные жизненные ситуации позитивно.

Введение:

Эффективным средством профилактики и снятия напряжения, усталости является использование способов саморегуляции и восстановления своего организма.

Что же такое саморегуляция?

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.

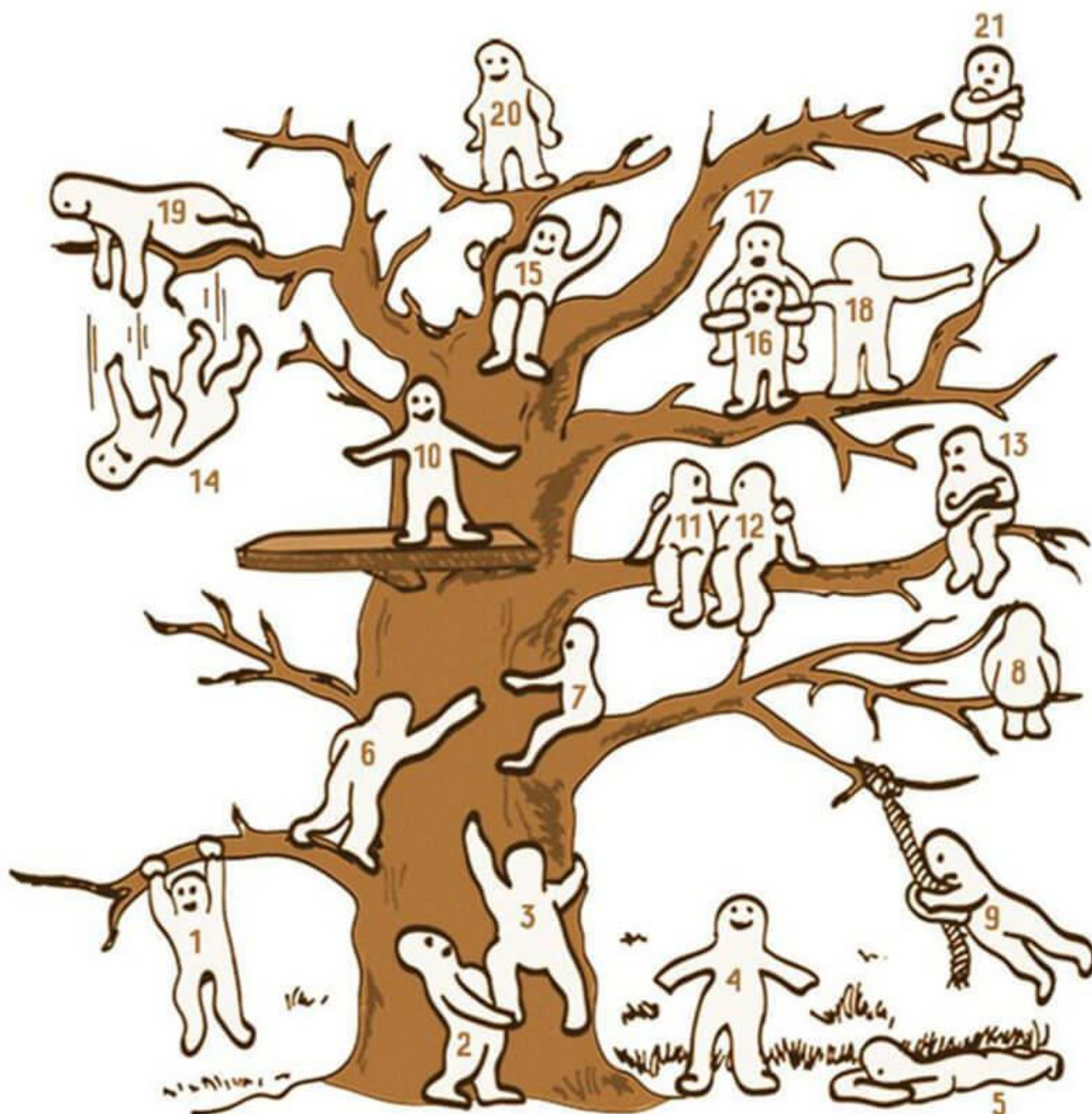
Поэтому на сегодняшнем занятии Вы познакомитесь со способами саморегуляции организма, которые помогут Вам снизить напряжение, избавиться от усталости не только в домашних условиях, но и на работе и учебе.

Задание 1. Пройдите тест.

Известный британский психолог Пип Уилсон создал ультра-быстрый и невероятно лёгкий тест, который поможет в течение очень короткого времени определить, в каком эмоциональном состоянии находится человек, и насколько его ожидания от жизни соответствуют тому, как обстоят его дела в действительности.

Посмотрите на ту картинку и попробуйте почувствовать: где именно на этом дереве вы сейчас ощущаете себя?

Обратите внимание, что у каждого из этих человечков — своё собственное настроение и внутреннее состояние, которое можно определить по выражению лица. Кто из них больше всего сейчас на вас похож? А на кого из них вы бы сами хотели быть похожими?



И вот результаты теста:

Если вы выбрали позицию **1, 3, 6** или **7**, то это характеризует вас как целеустремленного человека, который не боится никаких препятствий и преград.

Если ваш выбор пал на один из следующих номеров: **2, 11, 12, 18** или **19**, то вы общительный человек, который всегда окажет любую поддержку друзьям.

Выбор человечка под номером **4** определяет вас как человека с устойчивой жизненной позицией и желающего добиться всевозможных успехов без преодоления трудностей.

Номер **5** — вы часто бываете утомлены, слабы, у вас небольшой запас жизненных сил.

Выбор пал на человечка под номером **9** — вы веселый человек, любящий развлечения.

Номер **13** или **21** — вы замкнуты, часто подвержены внутренним тревогам и избегаете частого общения с людьми.

Номер 8 — вы любите уходить в себя, размышлять о чем-то своем и погружаться в собственный мир.

Если вы выбрали номера 10 или 15 — у вас нормальная адаптация к жизни, вы находитесь в комфортном состоянии.

Номер 14 — вы падаете в эмоциональную пропасть, скорее всего, подвержены внутреннему кризису.

Позицию номер 20 обычно выбирают люди с завышенной самооценкой. Вы прирожденный лидер и хотите, чтобы люди прислушивались именно к вам и ни к кому другому.

Выбор пал на человечка номер 16? Вы ощущаете себя уставшим от необходимости поддерживать кого-то, но, возможно, вы увидели на этой картинке, что номер 17 вас обнимает — в таком случае вы склонны расценивать себя как человека, окруженного вниманием.

Задание 2. Выполните упражнения.

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 занятия.

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 занятия отвечают, а преподаватель обобщает:

Примерные способы профилактики психического напряжения, усталости:

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 помогут другие способы.

Сейчас мы их рассмотрим.

Способы снятия нервно-психического напряжения и усталости:

1. Способ управления дыханием
2. способ управления мышечными зажимами (релаксация)
3. способ, связанный с воздействием слова (самопрограммирование)
4. способ самоодобрения (самоощущения)
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». Сделайте 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. Сделайте 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 пред 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, выпрямиться, поставить 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. Уменьшив 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.

Перейдем к плечам:

Мы несем на наших плечах большой груз напряжения и стресса. Давайте снимем это напряжение.

Инструкция: Поднимите правое плечо к правой мочке уха. Голова не наклоняется! Задержите на 5 секунд. Расслабьтесь (3 секунды). Теперь левое плечо к левой мочке уха. Повторить 3 раза.

Подбородок поднимите вверх и напишите им в воздухе следующие цифры:

1, отдохнули 5 секунд. Далее: 3, 7, 8, 10.

Потянуться. Вначале правую руку – в сторону, задержать на 5 секунд, затем расслабить ее и опустить вниз. Далее то же самое – влево. Теперь обе руки потянуть вперед. Задержать, сбросить.

Кисти рук:

Инструкция: Растопырьте пальцы рук как можно шире, задержите на 5 секунд. Расслабьте. Повторить 3 раза.

Одновременно обе руки сжать в кулаки. Представьте, что вы выдавливаете себе сок лимона. Давите как можно сильнее в течение 5 секунд. Расслабьте. Повторить 3 раза.

Живот:

Инструкция: Представьте, что Вы собираетесь пролезть через узкий забор, ограждение. Но животик мешает. Втяните животик в себя и задержите на 5 секунд. Расслабьте его. Повторить 2 раза.

Бедра и живот:

Теперь сосредоточим внимание на мышцах бедер.

Инструкция: Вытяните перед собой прямо обе ноги. Задержите на 7 сек., потом расслабьте ноги на 3 секунды. Повторите 2 раза.

Теперь представьте, что вы на пляже и зарываете пятки в песок. Только сейчас вы будите упираться пятками в пол как можно сильнее в течение 5 сек., перерыв на 3 сек. и повторить 2 раза.

Нижняя часть ног:

Инструкция: Оставьте обе пятки на полу, а пальцы поднимайте как можно выше, стараясь достать ими до потолка. Давайте попробуем. Готовы? Начали! Поднимите пальцы! Выше! Задержите их! И расслабьтесь.

Теперь давайте повторим это упражнение. Готовы? Начали! Поднимите пальцы ног высоко! Выше! Выше! Задержите! Расслабьтесь.

Потом поднимите пятки высоко, высоко! Задержите на 5 секунд.

Обратная связь:

Теперь сядьте на стул как можно удобнее и посидите в течение 1 минуты, почувствуйте, в каком органе тела у Вас осталось напряжение или его нет.

Обсуждение: Какой это орган? (опрос)

Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела. Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза; – дышите глубоко и медленно; – пройдите внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот); – постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе; – прочувствуйте это напряжение; – резко сбросьте напряжение - делайте это на выдохе; – сделайте так несколько раз. В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно подделать гримасы - удивления, радости и др.).

Активная релаксация - мощное средство, позволяющее полностью расслабиться и обрести душевное равновесие.

Однако релаксация - это навык, и, как всякий навык, он требует упорной тренировки. Ошибка большинства людей, начинающих заниматься релаксацией, состоит в том, что они стремятся быстро устранить сильное напряжение. А для достижения успеха нужны практика и терпение.

15 минут в день стоит потратить на занятие активной релаксацией для общего хорошего самочувствия.

3. Способ, связанный с воздействием слова (самопрограммирование):

Известно, что «слово может убить, слово может спасти».

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.

Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Самоприказ - это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением. «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» - это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно.

Упражнение 10. «Самоприказ»

Инструкция: Представьте, что к Вам подошел неприятный для Вас человек. Сформулируйте самоприказ. Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

Упражнение 11. «Самопрограммирование»

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

Инструкция: Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

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

– Мысленно повторите его несколько раз.

4 способ самоодобрения (самопоощрения):

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, - одна из причин увеличения нервозности, раздражения, усталости. Поэтому важно поощрять себя самим.

В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».

Находите возможность хвалить себя в течение рабочего или учебного дня не менее 3–5 раз.

Упражнение 12. «Солнышко»

Инструкция: Нарисуйте солнышко с лучиками и на любых лучиках напишите свои положительные качества. Зачитайте их.

Обсуждение: Вот видите, сколько в Вас положительных качеств! Есть за что себя похвалить и любить! Делайте это чаще!

5. способ снятия нервно-психического напряжения:

Способ снятия напряжения самоприказом (аутогенная тренировка):

В основе АТ лежит самовнушение. Формулы аутогенной тренировки способствуют овладению способами вызывания релаксации – полной расслабленности мышц тела. Аутогенная тренировка приводит к успокоению и отвлечению мыслей человека от тревожащих его событий.

В учебной деятельности эта способность к самоуправлению особенно необходима в условиях экзаменов, когда изменение эмоциональных состояний (волнение, беспокойство, страх).

Упражнение 13. «Почувствуй...»

Инструкция: Тренер включает спокойную музыку.

Закройте глаза и попытайтесь почувствовать то, что Я буду говорить:

- Мое лицо спокойно
- губы и зубы разжаты
- расслабляются мышцы шеи и затылка
- лицо полностью расслабленное, спокойное, неподвижное
- прохладный ветерок овеивает лицо

- ветерок холодит виски
- мой лоб овекает приятная прохлада
- дышится легко и свободно
- дыхание спокойное, ритмичное
- сердце бьется спокойно, ровно, оно отдыхает
- прохлада освежает голову
- исчезли все болевые и неприятные ощущения в голове
- нормализовалось давление
- голова свободна от тяжелых мыслей
- я могу сосредоточиться на любой мысли
- мои мысли ясны и четки
- голова свежая, светлая
- я совершенно спокойна (ен)
- ощущение покоя приятно мне
- пальцы и кисти рук расслабляются
- предплечье и локти расслабляются
- мои руки полностью расслаблены, неподвижны
- мое туловище полностью расслабленное
- ноги начинают расслабляться и тяжелеть
- вот они полностью расслабленные, неподвижные, тяжелые
- весь мой организм отдыхает
- Я отдыхаю и успокаиваюсь
- мне удобно и спокойно
- моя нервная система успокаивается и перестраивается
- я спокойнее с каждым днем
- спокойствие становится основной чертой моего характера
- моя нервная система спокойно реагирует на все неприятности и трудности
- в любой обстановке сохраняю спокойствие, сдержанность и уверенность в себе
- ничто не выведет меня из состояния равновесия и уверенности
- мое самочувствие и настроение улучшается с каждым днем
- все тело свободно и расслаблено
- я совершенно спокойна (ен).

Обсуждение: Вам удалось почувствовать то, что Я Вам говорила?

Кому не удалось? Почему?

6 способ снятия нервно-психического напряжения:

Концентрация на чем-то.

Упражнение 14. «Концентрация на слове»

Выберите какое-нибудь короткое (лучше всего двусложное) слово, которое вызывает у вас положительные эмоции или же с которым связаны приятные воспоминания. Пусть это будет имя любимого человека, или ласковое прозвище, которым вас называли в детстве родители, или название любимого блюда...

Если слово двусложное, то мысленно произносите первый слог на вдохе, второй – на выдохе. Сосредоточьтесь на «своем» слове, которое отныне станет вашим персональным лозунгом при концентрации.

Упражнение 15. «Концентрация на нейтральном предмете»

В течение нескольких минут сконцентрируйте свое внимание на каком-нибудь нейтральном предмете.

1. Медленно сосчитать предметы, никак эмоционально не окрашенные: листья на ветке, буквы на отпечатанной странице и т.д.
2. Потренировать свою память, вспоминая 20 осуществленных вчера действий.
3. В течение 2-х минут: запомнить те качества, которые вам больше всего в себе нравятся, и привести примеры каждого из них.

Рефлексия ощущений: Удалось ли вам длительно сосредоточить свое внимание на одном объекте?

Способ концентрации поможет Вам в тех ситуациях, когда Вам надо быстро отвлечься от негативной ситуации, от человека, который вызвал у Вас негативные эмоции.

7 способ снятия нервно-психического напряжения:

Способы, связанные с использованием образов:

Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы запоминаем в течение жизни.

Визуализация – это создание внутренних образов в сознании человека, т.е. активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, а также их комбинаций. Визуализация помогает человеку активизировать его эмоциональную память, воссоздать те ощущения, которые он испытал когда-то. Воспроизведя в своем сознании образы внешнего мира, можно быстро отвлечься от напряженной ситуации, восстановить эмоциональное равновесие.

Упражнение 16. «Образы»

Инструкция: Сядьте удобно. Закройте глаза. Сосредоточьтесь на своем дыхании. Медленно и глубоко вдыхайте и выдыхайте воздух. С каждым вдохом и выдохом вы все больше успокаиваетесь и сосредотачиваетесь на своих ощущениях. Дышите легко и свободно. Тело расслабляется все больше. Вам тепло, удобно и спокойно. Вы успокаиваетесь и настраиваетесь на выполнение новой работы. Вы приступаете к овладению приемами формирования образных представлений.

Тренер произносит отдельные слова, а участники тренингового занятия должны проговаривать их про себя, сосредоточившись на их содержании и представить образы услышанных слов.

Зрительные образы: апельсин, море, поляна с цветами, птица.

Слуховые образы: шум волны, звон колокольчика, завывание ветра, пение птиц.

Телесные представления: прикосновение к шелку, прикосновение к мху, теплая вода, холодный ветер, нежный пух.

Осязательные и обонятельные образы: вкус только что разрезанного лимона, вкус шоколада, икра красная, аромат розы, запах моря.

Упражнение 17. «Море»

Представьте себе ваше «заветное место». Оно может быть таким.

Инструкция: «Закройте глаза. Представьте себе, что Вы идете по теплomu, белому песку. Вы слышите шум морских волн, идете... в далеке Вы видите море. Вы медленно подходите к нему. Вот, Вы уже стоите на его берегу. А его волны нежно омывают Ваши ноги.

Наберите всей грудью побольше воздуха и ощутите солоноватый запах моря. Посмотрите на небо: оно нежное, голубое, на нем светит яркое желтое солнышко.

Если вы хорошенько прислушаетесь, то можете услышать, как волны накатываются на берег.

Но вот ритм прибоя звучит все сильнее и сильнее. Дует холодный ветер. Постепенно солнце уходит за тучи, окрашивает небо в синие, сиреневые тона. Вы – поплавок, а море – ваша жизнь! На Вас накатывают волны, все сильнее и сильнее! Дует холодный ветер! Но Вы не потопляемы! Ваша уверенность и Ваша удача – наполняют поплавок уверенностью и выталкивают его наружу из волн! Волны потопляют Вас. Море затягивает Вас на дно! Но Вы стараетесь выплыть наружу! И снова не одолевшее Вас, оно успокаивается. Из-за туч выглядывает солнышко. Небо снова приобретает нежно голубоватый цвет. И Вы наполняетесь лучами солнца!

Так, Вы пережили очередную неудачу, ссору, обиду, потерю в своей жизни, Вы вышли из нее победителем!

Представьте себе последующие ураганы всей вашей жизни! Из них Вы тоже выйдете победителем! Ваша удача, Ваша уверенность в себе и упорство Вам в этом помогут!

На счет 1, 2, 3 - откройте глаза!

Анализ:

- У вас не болела голова?

- Удалось ли вам все представить?

Вы можете создать свое «заветное место».

И неважно, существует ли это место на самом деле или же только в вашем воображении. Что бы это ни было - песчаный пляж, сельский пейзаж или зеленые склоны гор, главное, чтобы вы чувствовали себя там хорошо.

Посмотрите вокруг, отмечайте все (синеву неба, шум волн, аромат цветов, пение птиц...).

Чем больше деталей, тем лучше: они помогут вам создать ваше и только ваше пространство. Оно уникально, и вы его творец.

Оставайтесь там столько, сколько захотите.

Можете растянуться на траве или погулять... Отныне эти благодатные виды будут у вас автоматически сопровождаться ощущением глубокого телесного расслабления.

Заключительная часть занятия:

Упражнение 18. «Мне сегодня...»

Цель: установление обратной связи, анализ опыта, полученного участниками.
Инструкция: Составить перечень способов саморегуляции для себя в различных ситуациях. Обобщить. Представить группе.
Каждый участник группы должен завершить фразу:
«Мне сегодня...».

Практическое занятие № 8. Межличностное взаимодействие в конфликтных ситуациях, кол-во час.4

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

У2 использовать приемы саморегуляции;

Цель занятия: умение соблюдать этические нормы поведения, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции.

Задание №1. Пройдите тест.

Конфликтны ли вы?

Выберете один из трех предложенных вариантов ответа.

1.Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будите поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но

есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

- а) выскажетесь и о положительных и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: чтобы новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусна;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из – за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете:

- а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных озорников?»;
- б) делаете им замечание;
- в) если бы это было в общественном месте, то вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это:

- а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантках.

11. Вы спорите с вашим сыном – подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были не правы?

Ключ.

Каждый вариант ответа получает определенное количество очков:

ответ «а» - 4 очка;

ответ «б» - 2 очка;

ответ «в» - 0 очков.

Подсчитайте сумму набранных очков.

Результат.

От 30 до 40 очков.

Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но, когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков.

О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

От 10 до 14 очков.

Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишня, мелочна. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Задание 2. Работа в подгруппах.

Решите задачи. Обоснуйте свои решения.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

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.

Задача 3

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника

выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задание 3. Работа в подгруппах.

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Используя алгоритм работы с конфликтом (претензией), определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации. Определите приемы саморегуляции, которые можно было бы использовать в данной ситуации.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С КОНФЛИКТОМ (претензией):

Спокойствие (использование приемов саморегуляции при необходимости).

Понимание клиента

Изменение восприятия клиента ситуации

Конструктив в сторону клиента

Одобрение клиента

Целью действий сотрудника по этому алгоритму является получение реакции от клиента – одобрения».

Конфликтная ситуация №1: В доставочной карточке указан номер 89771234567. На самом деле у клиента номер 89871234567, т.е. произошла опечатка в одной цифре. Клиент не заметил опечатку и подписал доставочную карточку. В результате опечатки водитель не смог позвонить клиенту и доставить товар в обговоренные сроки. Клиент обратился в магазин с претензией, так как уверен, что вы не выполнили своих обязанностей по договору доставки товара. Клиент узнает об опечатке только сейчас и во всем обвиняет кассира, который «специально» указал неправильный номер

телефона. Клиент естественно оправдывает себя тем, что он «доверял кассиру, а также торопился».

Конфликтная ситуация №2: Клиент обратился в магазин с претензией относительно качества приобретенного им линолеума. Требование клиента – возврат денежных средств за некачественный товар. После выезда на дом и проверки линолеума, выяснилось, что клиент хранил линолеум до укладки в сложенном состоянии (при доставке линолеум был свернут в трубу, в дальнейшем в квартире он хранился свернутым в трубу и сложенным еще пополам), в результате чего повредился защитный слой и на поверхности линолеума пошла белая полоса.

Конфликтная ситуация №3: Клиент приобрел паркетную доску в количестве 5 пачек и 2 панели. Менеджер при оформлении договора предупредил клиента о возможном разнотоне. Клиент требует возврата денежных средств, ссылаясь на то, что во-первых, эти 2 панели оказались лишними, а главное, сильно отличаются по цвету от панелей, которые были упакованы в пачки.

Конфликтная ситуация №4: Клиент обращается в магазин с требованием возврата денежных средств за излишне приобретенный ламинат. Клиент заказал ламинат (заказной вариант) в объеме 32 кв. м. После оформления договора, в момент получения товара клиент отказывается от 16 кв.м. ламината, объясняя это тем, что решил не стелить ламинат в детской.

Общие рекомендации

По всем вопросам, связанным с изучением дисциплины (включая самостоятельную работу), консультироваться с преподавателем.

Контроль и оценка результатов

Оценка за выполнение практической работы выставляется по пятибалльной системе и учитывается как показатель текущей успеваемости студента.

Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений		Критерии оценки результата
балл (оценка)	вербальный аналог	
5	отлично	Представленные работы высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом

		сформированы, выполнены все предусмотренные практической работой задания.
4	хорошо	Уровень выполнения работы отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные практической работой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.
3	удовлетворительно	Уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных практической работой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
2	не удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных практической работой заданий не выполнено.