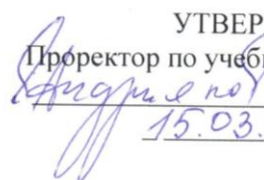


МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЕЛИКОЛУКСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе ВЛГАФК  
 Е.Ю. Андриянова  
15.03.2020 г.

Кафедра *ПСИХОЛОГИИ*

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании»  
образовательной программы по направлению подготовки  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
*по профилю подготовки* – практическая психология образования  
квалификация - бакалавр

Форма обучения очная и заочная

Автор-разработчик:  
Коскина Екатерина Николаевна старший преподаватель кафедры психологии

**Заведующий кафедрой психологии:**

**Скляр Наталья Александровна**, кандидат психологических наук, доцент



---

**Заведующая библиотекой ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»:**

**Орлова Виалетта Викторовна**



---

**Рецензенты:**

**Богданова Светлана Вячеславовна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и методики физической культуры и педагогики **ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»**

**Пятницкая Елена Владимировна**, кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии Балашовского института (филиала) ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

## РЕЦЕНЗИЯ

на фонд оценочных средств по дисциплине «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании»

по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
(профиль – практическая психология образования)

**ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта»**

Представленный на рецензию фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании». ФОС предназначен для проведения текущей и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения – показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, перечень вопросов к зачету, перечень практических навыков, необходимых для демонстрации на зачете. Задачами ФОС являются контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений, навыков, то есть набора компетенций, заявленных в образовательной программе по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль – практическая психология образования).

Проведённый анализ ФОС показал, указанные материалы позволяют в полной мере оценить результаты освоения обучающимися учебной дисциплины «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании», а также оценить степень сформированности умений и навыков, заявленных в результатах обучения рабочей программы дисциплины - перечень вопросов к зачету состоит из 30 вопросов, 30 заданий для промежуточной аттестации (зачет), оценивающих знания и умения и 30 ситуационных задач, необходимых для оценки умений и опыта деятельности. Вопросы к зачету и задания четко сформулированы, содержат изученный материал и терминологию по тематике симптомом эмоционального выгорания педагогов, факторов, являющихся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания, экспресс-оценки психоэмоционального состояния, приемов и техник сознательной регуляции психоэмоционального состояния педагога. Ответы на вопросы и выполнение заданий способны продемонстрировать уровень приобретенных знаний, умений и навыков, а также объем продуктивно освоенного материала.

Таким образом, фонд оценочных средств в составе рабочей программы дисциплины «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании» по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль – практическая психология образования) соответствует содержанию указанной учебной дисциплины и может быть рекомендован к использованию в учебном процессе.

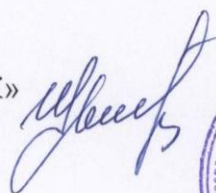
### **Рецензент:**

**Богданова Светлана Вячеславовна,**  
кандидат педагогических наук, доцент  
кафедры теории и методики физической культуры  
и педагогики ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»



С.В. Богданова

Подпись канд. пед наук, доцента кафедры  
теории и методики физической культуры  
и педагогики Богдановой С.В. удостоверяю  
Начальник отдела кадров ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»  
19.03.2020



**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
**на фонд оценочных средств рабочей программы дисциплины «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании»**  
**по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование**  
**(профиль – практическая психология образования)**  
**ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта»**

Пятницкой Еленой Владимировной, доцентом Балашовского института (филиала) ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского», проведена экспертиза фонда оценочных средств (ФОС) рабочей программы дисциплины «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании» для обучающихся по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль - практическая психология образования), разработанного Коскиной Екатериной Николаевной, старшим преподавателем кафедры психологии ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта». Разработчиком представлена рабочая программа дисциплины, в которой имеется:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения дисциплины;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины.

На основании рассмотрения представленных на экспертизу материалов, сделаны следующие выводы:

1. Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения дисциплины соответствует ФГОС ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль - практическая психология образования).
2. Показатели и критерии оценивания компетенций в целом обеспечивают возможность проведения всесторонней оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций.
3. Контрольные задания и иные материалы оценки результатов освоения дисциплины разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности, надёжности; соответствуют требованиям к составу и связи оценочных средств, полноте по количественному составу оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни сформированности компетенций.
4. Методические материалы ФОС содержат чётко сформулированные рекомендации по проведению оценивания результатов обучения, сформированности компетенций.
5. Направленность ФОС соответствует профилю - практическая психология образования.
6. По качеству оценочные средства ФОС в целом обеспечивают объективность и достоверность результатов при проведении оценивания.
7. Выполнение требований ФОС со стороны обучающегося позволяет обеспечить высокое качество его подготовки.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС дисциплины «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании» ООП ВО по направлению 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (профиль - практическая психология образования), разработанного Коскиной Е.Н., соответствует требованиям ФГОС и соответствующих профессиональных стандартов, а также современным требованиям рынка труда.

**Рецензент:**

**Пятницкая Елена Владимировна –**

кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии Балашовского института (филиала) ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

Подпись зав. кафедрой педагогики и психологии

Е.В. Пятницкой удостоверяю

Начальник отдела кадров

2 марта 2020 года



*О.В. Пятницкая*

Т.П. Шугаева



## Оглавление

АННОТАЦИЯ .....	7
1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	7
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....	8
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ .....	8
3.1. Очная форма обучения .....	8
3.2. Заочная форма обучения .....	9
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	10
4.1. Очная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий .....	10
4.2. Заочная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий .....	11
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ .....	28
5.1. Перечень примерных вопросов и заданий для организации самостоятельной работы обучающегося .....	28
5.1.1. Очная форма обучения .....	28
5.1.2. Заочная форма обучения .....	33
5.2. Методические рекомендации к различным видам самостоятельной работы .....	37
5.3. Критерии оценки самостоятельной работы обучающегося .....	38
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	39
6.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины .....	39
6.2. Индикаторы достижения компетенций по уровню их сформированности .....	40
6.3. Соотношение индикаторов достижения со шкалой критериев их оценивания и уровнем их сформированности .....	40
6.4. Методические материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	41
6.4.1. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания .....	41
6.4.2. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания и умения .....	43
6.4.3. Перечень практических заданий на зачёте, необходимых для оценки умений и опыта деятельности .....	46
6.5. Паспорт оценочных средств промежуточной аттестации .....	51
6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при проведении промежуточной аттестации .....	52
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	52
7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	52
7.1.1. Рекомендуемая литература (основная) .....	52
7.1.2. Рекомендуемая литература (дополнительная) .....	53
7.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет» .....	53
7.3. Программное обеспечение .....	53
7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	54
7.4.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в локальной сети .....	54

7.4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в сети «Интернет» (заключены договора с ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»)	54
7.4.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы сети «Интернет» свободного доступа	54
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	55
9. ХРОНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий по дисциплине	55
9.1. Очная форма обучения	55
9.2. Заочная форма обучения	56
ПРИЛОЖЕНИЕ №1	57
Контрольные работы для обучающихся	57
ПРИЛОЖЕНИЕ №2	64
Методические указания для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	64
ПРИЛОЖЕНИЕ №3	68
Тексты/конспекты лекций	68

## АННОТАЦИЯ

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.

Код и наименование компетенции	Код профессионального стандарта, код трудовой функции и наименование трудовой функции (при наличии), соотнесённые с профессиональным стандартом <i>«Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»</i> (код 01.001)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-7. Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ.	01.001 А/03.6 Развивающая деятельность	ОПК-7.1. Знает: методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; компоненты и симптомы эмоционального выгорания педагогов; факторы, являющиеся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания;
		ОПК-7.2. Умеет: использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; осуществлять анализ профессиональных и личностных факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию; на основании полученных результатов определять направления дальнейшего саморазвития;

		ОПК-7.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности: взаимодействия с другими специалистами; оценки параметров и проектирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды, разработки программ профилактики различных форм насилия в школе; проведения диагностики психоэмоционального состояния и эмоционального выгорания; применения приемов самоорганизации и саморазвития с целью профилактики и коррекции эмоционального выгорания.
--	--	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании» является факультативной дисциплиной учебного плана образовательной программы. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 3 курсе при обучении на очной форме и на 3 курсе – на заочной. Вид промежуточной аттестации: зачёт.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

### 3.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа преподавателей с обучающимися	30*						30		
В том числе:									
Лекции	12						12		
Семинарские занятия	18						18		



<i>Практические занятия</i>										
<i>Лабораторные работы</i>										
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>зачет</i>					<i>зачет</i>			
<b><i>Самостоятельная работа обучающегося</i></b>		<b>42</b>					<b>42</b>			
<i>В том числе:</i>										
<i>Курсовая работа</i>										
<i>Расчётно-графические работы</i>										
<i>Рефераты</i>										
<i>Письменные самостоятельные работы</i>										
<i>Изучение теоретического материала</i>		38					38			
<i>Подготовка к текущей аттестации (контрольные работы, опросы и тестирования)</i>		2					2			
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>		2					2			
<i>В том числе:</i>	<b><i>часы</i></b>	<b>72</b>					<b>72</b>			
	<b><i>зачетные единицы</i></b>	<b>2</b>					<b>2</b>			

*\*из 30 часов – 16 в активной и интерактивной формах*

### 3.2. Заочная форма обучения

<b><i>Вид учебной работы</i></b>	<b><i>Всего часов</i></b>	<b><i>Семестры</i></b>									
		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
<b><i>Контактная работа преподавателей с обучающимися</i></b>	<b>8*</b>						<b>8</b>				
<i>В том числе:</i>											
<i>Лекции</i>	<b>4</b>						<b>4</b>				
<i>Семинарские занятия</i>	<b>4</b>						<b>4</b>				

<i>Практические занятия</i>												
<i>Лабораторные работы</i>												
<i>Промежуточная аттестация</i>		<i>зачет</i>						<i>зачет</i>				
<b><i>Самостоятельная работа обучающегося</i></b>		<b><i>64</i></b>						<b><i>64</i></b>				
<i>В том числе:</i>												
<i>Курсовая работа</i>												
<i>Расчётно-графические работы</i>												
<i>Рефераты</i>												
<i>Письменные самостоятельные работы</i>												
<i>Изучение теоретического материала</i>		<i>58</i>						<i>58</i>				
<i>Подготовка к текущей аттестации (контрольные работы, опросы и тестирования)</i>												
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>		<i>6</i>						<i>6</i>				
<b><i>Общая трудоемкость</i></b>	<b><i>часы</i></b>	<b><i>72</i></b>						<b><i>72</i></b>				
	<b><i>зачетные единицы</i></b>	<b><i>2</i></b>						<b><i>2</i></b>				

*\*из 8 часов – 4 в активной и интерактивной формах*

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Очная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий

№ п/п	Тема или раздел	Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа обучающихся	Всего часов
----------	-----------------	--------	---------------------	----------------------	---------------------	------------------------------------	-------------

	Раздел 1. Теоретическая часть						
<b>1</b>	1.1. Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)	2	-	-	-	11	13
<b>2</b>	1.2. Экспресс-оценка психоэмоционального состояния	2	-	-	-	9	11
<b>3</b>	1.3. Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием	4	2	-	-	11	17
<b>4</b>	1.4. Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации	4	2	-	-	11	17
	Раздел 2. Практическая часть						
<b>5</b>	2.1. Коррекционно-профилактический тренинг «Стресс и эмоциональное выгорание педагогов»	-	14	-	-	-	14
<b>ИТОГО (в часах)</b>		<b>12</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>42</b>	<b>72</b>

**4.2. Заочная форма обучения. Распределение учебного времени по темам (разделам) и видам учебных занятий**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема или раздел</b>	<b>Лекции</b>	<b>Семинарские занятия</b>	<b>Практические занятия</b>	<b>Лабораторные работы</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>Всего часов</b>
	Раздел 1. Теоретическая часть						
<b>1</b>	1.1. Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)	-	-	-	-	16	16
<b>2</b>	1.2. Экспресс-оценка психоэмоционального состояния	-	-	-	-	12	12
<b>3</b>	1.3. Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием	2	-	-	-	16	18
<b>4</b>	1.4. Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации	2	-	-	-	20	22
	Раздел 2. Практическая часть						

5	2.1. Коррекционно-профилактический тренинг «Стресс и эмоциональное выгорание педагогов»	-	4	-	-	-	4
<b>ИТОГО (в часах)</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>64</b>	<b>72</b>

## Темы и их краткое содержание

### Третий курс

#### **Раздел 1. Теоретическая часть**

##### **Тема 1.1. Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)**

*Лекция №1 (2 часа)*

Понятие «эмоциональное выгорание». Основные компоненты эмоционального выгорания. Стадии эмоционального выгорания у педагогов. Причины возникновения. Состояние здоровья педагогов. Профессиогенный стресс как основной фактор, определяющий динамику здоровья педагогов. Последствия дистресса: невротизация, психосоматизация, нарушения поведения.

*Самостоятельная работа (11 часов)*

Понятие здоровья и здорового образа жизни. Группы здоровья. Основные компоненты здорового образа жизни. Факторы риска образа жизни современного человека. Понятие об адаптации. Резервы адаптации. Саморегуляция функциональных состояний: ресурсы резистентности. Личностные факторы: ингибиторы и катализаторы эмоционального выгорания. Организационные факторы, способствующие эмоциональному выгоранию специалиста профессии человек-человек. Школьные факторы, препятствующие и способствующие эмоциональному выгоранию педагога. Принципы и методы создания благоприятного психологического климата в педагогическом коллективе. Принципы и приемы создания благоприятного психологического климата в классе. Направления и содержание профилактики эмоционального выгорания на личностном уровне.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; компонентов и симптомов эмоционального выгорания педагогов; факторов, являющихся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; осуществлять анализ профессиональных и личностных факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию; на основании полученных результатов определять направления дальнейшего саморазвития;

*навыков/опыта деятельности* – взаимодействия с другими специалистами; *оценки параметров и проектирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды, разработки программ профилактики различных форм насилия в школе;* проведения диагностики психоэмоционального состояния и эмоционального выгорания; применения приемов самоорганизации и саморазвития с целью профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

##### **Тема 1.2. Экспресс-оценка психоэмоционального состояния**

*Лекция №1 (2 часа)*

Критерии здоровья. Экспресс-оценка собственного здоровья. Функциональные (нагрузочные) пробы. Диагностика эмоционального выгорания. Диагностика психоэмоционального состояния. Паспорт здоровья педагога.

*Самостоятельная работа (9 часов)*

Изучение методик диагностики психоэмоционального состояния (инструкция, содержание, интерпретация результатов): САН (Методика и диагностика самочувствия, активности и настроения), «Склонность к эйфории» (В.В.Бойко), экспресс диагностика склонности к аффективному поведению (В.В. Бойко), четырехмодальный эмоциональный

вопросник Л.А.Рабинович, самооценочный тест «Характеристики эмоциональности» (Е.П.Ильин), методика диагностики типа эмоциональной реакции на воздействие стимулов окружающей среды В.В.Бойко, тест-анкета: Эмоциональная направленность (Б.И.Додонов), диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл), самооценка психических состояний (Айзенк), анкета оценки нервно-психической устойчивости «Прогноз», диагностика тревожности и депрессии (ТиД), диагностика уровня эмпатических способностей В.В.Бойко, диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко), личностная шкала проявления тревоги (Дж.Тейлор, адаптация В.Г.Норакидзе), определение психического выгорания (А.А.Рукавишников), определение уровня депрессии (Т.И.Балашова), опросник «Потребность в психологической помощи».

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; компонентов и симптомов эмоционального выгорания педагогов; факторов, являющихся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; осуществлять анализ профессиональных и личностных факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию; на основании полученных результатов определять направления дальнейшего саморазвития;

*навыков/опыта деятельности* – взаимодействия с другими специалистами; оценки параметров и проектирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды, разработки программ профилактики различных форм насилия в школе; проведения диагностики психоэмоционального состояния и эмоционального выгорания; применения приемов самоорганизации и саморазвития с целью профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

### **Тема 1.3. Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием**

#### *Лекция №1 (2 часа)*

Классификация приемов создания благоприятного психологического климата. Возможности применения приемов, способствующих снижению физического, сенсорного и интеллектуального напряжения и восстановлению работоспособности. Методика использования оздоровительных приемов.

#### *Лекция №2 (2 часа)*

Механизмы непроизвольной и сознательной регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием. Алгоритмы эффективного поведения в различных ситуациях. Методы управления состоянием организма и активизации механизмов саморегуляции физического и психического состояния.

#### *Семинарское занятие в форме устного опроса №1 (2 часа)*

- Медитация. Понятие, история, виды.
- Классический вариант аутогенной тренировки (методика И. Г. Шульца)
- Оптимизация психоэмоционального состояния методом управляемого дыхания
- Нервно-мышечная релаксация: понятие, история метода, комплексы упражнений
- Функциональная музыка как средство повышения работоспособности человека
- Цветотерапия (влияние цвета на психоэмоциональное состояние человека)
- Копинг – стратегии: понятие, виды, диагностика
- Естественные способы регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием: танцы, музыка, еда, баня, массаж, пешие прогулки и другие.



- Жизненная позиция как фактор определяющий психоэмоциональное состояние.
- Роль чувства юмора в профилактике и коррекции эмоционального выгорания.

*Контрольная работа №1 по темам:* Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)», «Экспресс-оценка психоэмоционального состояния», «Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием».

*Самостоятельная работа (11 часов)*

Медитация. Понятие, история, виды. Классический вариант аутогенной тренировки (методика И. Г. Шульца). Оптимизация психоэмоционального состояния методом управляемого дыхания. Нервно-мышечная релаксация: понятие, история метода, комплексы упражнений. Функциональная музыка как средство повышения работоспособности человека. Цветотерапия (влияние цвета на психоэмоциональное состояние человека). Копинг – стратегии: понятие, виды, диагностика. Естественные способы регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием: танцы, музыка, еда, баня, массаж, пешие прогулки и другие. Жизненная позиция как фактор определяющий психоэмоциональное состояние. Роль чувства юмора в профилактике и коррекции эмоционального выгорания.

*Подготовка к контрольной работе №1 по темам:* Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)», «Экспресс-оценка психоэмоционального состояния», «Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием».

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; компонентов и симптомов эмоционального выгорания педагогов; факторов, являющихся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; осуществлять анализ профессиональных и личностных факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию; на основании полученных результатов определять направления дальнейшего саморазвития;

*навыков/опыта деятельности* – взаимодействия с другими специалистами; оценки параметров и проектирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды, разработки программ профилактики различных форм насилия в школе; проведения диагностики психоэмоционального состояния и эмоционального выгорания; применения приемов самоорганизации и саморазвития с целью профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

#### **Тема 1.4. Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации**

*Лекция №1 (2 часа)*

Напряженные ситуации. Объективные и субъективные факторы напряженности педагогической деятельности. Виды напряженных ситуаций педагогической деятельности (учитель-учитель, учитель-родитель, учитель-ученик). Информационный и эмоциональный стресс. Психологический барьер. Способы преодоления состояния психологического барьера: конструктивный и неконструктивный. Барьероустойчивость.

*Лекция №1 (2 часа)*

Коммуникативная толерантность. Культура диалога для учителя. Культура спора для учителя. Барьеры диалогического общения. Способы и упражнения на развитие навыков общения. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание. Интроспекция. Метод

логического анализа. Активное слушание. Правила «Я-высказывания». Личностные проблемы педагога как фактор формирования проблем в профессиональной деятельности. Конфликтные ситуации в школе.

*Семинарское занятие в форме развернутой беседы по вопросам №1 (2 часа)*

1. В чем проявляется разница между напряжением и напряженностью учителя в общении с детьми?
2. Проиллюстрируйте свои суждения школьными примерами.
3. Как соотносятся напряженность и конфликтность в педагогическом общении?
4. Перечислите профессионально неприемлемые для учителя личностные качества в ходе напряженных педагогических ситуациях.
5. В чем разница между продуктивным и непродуктивным способом разрешения конфликтной педагогической ситуации?
6. Какие продуктивные стратегии преодоления трудностей в педагогическом общении Вам известны? Опишите их на примере конкретной педагогической ситуации.
7. Используя свои наблюдения, опишите проблемную ситуацию, в которой юмор помог учителю «потушить» педагогический конфликт.
8. Опишите конфликтную ситуацию, в которой юмор учителя вызвал коммуникативные осложнения.

*Контрольная работа №2 по теме «Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации».*

*Самостоятельная работа (11 часов)*

Позиции педагога в ситуации конфликтного взаимодействия. Виды конфликтов. Конфликты деятельности. Конфликты поступков. Конфликты отношений. Особенности педагогических конфликтов. Алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации. Причины педагогических конфликтов. Изучение методик диагностики уровня конфликтоустойчивости (инструкция, содержание, интерпретация результатов): диагностика враждебности (по шкале Кука – Медлей), диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки), методика «Агрессивное поведение» (Е.П.Ильин, П.А.Ковалев), методика «Личностная агрессивность и конфликтность», оценка агрессивности в отношениях (А.Ассингер), тест агрессивности (Опросник Л. Г. Почебут).

*Подготовка к контрольной работе №2 по теме «Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации».*

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; компонентов и симптомов эмоционального выгорания педагогов; факторов, являющихся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; осуществлять анализ профессиональных и личностных факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию; на основании полученных результатов определять направления дальнейшего саморазвития;

*навыков/опыта деятельности* – взаимодействия с другими специалистами; оценки параметров и проектирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды, разработки программ профилактики различных форм насилия в школе; проведения диагностики психоэмоционального состояния и эмоционального выгорания; применения приемов самоорганизации и саморазвития с целью профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

## Раздел 2. Практическая часть

### Тема 2.1. Коррекционно-профилактический тренинг «Стресс и эмоциональное выгорание педагогов»

**Цели коррекционно-профилактической программы (тренинга):** раскрыть содержание синдрома «эмоционального выгорания» и актуальность этой проблемы; овладеть практическими умениями и навыками, позволяющими оптимизировать эмоциональную сферу и корректировать эмоциональные состояния в процессе профессиональной деятельности.

Программа включает дискуссионные методы работы, тренинговые упражнения, техники телесной терапии, арттерапии, психосинтеза, аутотренинг. Все упражнения проводятся с обсуждением, оценкой участниками положительных моментов и слабых сторон в своей работе и в действиях партнёров (ведущий организует открытую обратную связь между участниками, периодически поощряет их, сам участвует в большинстве упражнений, старается включить в активную работу всех участников). Все занятия состоят из трёх частей: подготовительной, основной и заключительной.

#### *Семинарское занятие в форме тренинга №1 (2 часа)*

Цель: сплочение участников группы, развитие навыков взаимодействия в групповом общении.

#### Упражнение № 1. «Знакомство».

Знакомство - представление участников по кругу.

Ведущий предлагает участникам представиться и кратко сообщить о себе по схеме:

- Имя.
- Опыт (работа, образование, квалификация и пр.).
- Увлечения в нерабочее время.
- К чему стремится, планы на будущее (если есть).

#### Упражнение № 2. «Правила»

Ведущим предлагаются правила функционирования группы. Но группа также может разработать свои собственные правила, которые будут неукоснительно выполнять все участники.

Дискуссия на тему: «Что такое эмоциональное выгорание и каковы его причины?»

#### Упражнение № 3. «Клад»

Цель: развить навыки убеждения и взаимодействия в общении.

Группе дается ситуация: найден клад – 1000 золотых монет, их необходимо распределить между участниками. Запрещено: бросать жребий, делить монеты поровну.

Затем обсуждение.

#### Упражнение № 4 «Мышечная гимнастика»

Цель – мышечная релаксация отдельных групп мышц, снятие мышечного напряжения.

Инструкция. Как при напряжении, так и при расслаблении групп мышц должно сохраняться глубокое брюшное дыхание.

Лицо: поднимите брови максимально и держите их в этом состоянии до полного изнеможения задействованных в этом движении мышц, остальные мышцы свободны. Далее сильно зажмурьте глаза, затем расслабьте их. Рот: улыбка до ушей (время напряжения здесь и далее определяется полным изнурением мышц), губы целуют, нижняя

челюсть максимально «брошена» вниз, циклы «напряжение – расслабление» делаются по каждому заданию.

Плечи: дотянитесь плечом до мочки уха, голова не наклоняется. Расслабьтесь. То же самое – со вторым плечом. Появилось ощущение тяжести в плечах, плечи становятся всё тяжелее.

Руки: обе кисти крепко сожмите в кулаки. Задержитесь в таком положении. Расслабьтесь. Должна появиться теплота и покалывание в пальцах.

Бёдра и живот: сидя на стуле, поднимите ноги перед собой. Напряжение в бёдрах до изнеможения. Расслабьтесь. Противоположная группа мышц напрягается зарыванием ступни в землю. Зарывайте твёрже! Расслабьтесь. Расслабление чувствуется в верхней части ног, сосредоточьтесь на этом.

Ступни: ноги плотно стоят на полу, упражнение выполняется сидя. Поднимите пятки высоко вверх. Только пятки! Должно появиться напряжение в икрах и ступнях. Расслабьтесь. Поднимите носки ног. Напряжение в ступне и передней части ног. Расслабьтесь. При выполнении всего упражнения, начиная с лица, необходимо держать внимание на ощущениях в мышцах.

Следующий этап: напрягать отдельные группы мышц, не совершая движений, а лёжа, пользуясь памятью ощущений. Дыхание брюшное!

Упражнение № 5. «Путаница».

Инструкция: Участники группы берутся за руки, замыкая круг, затем пытаются максимально запутаться, не размыкая рук. Одному из членов группы предлагается распутать получившийся «клубок». Игру можно проводить несколько раз, меняя участников.

Данная игра способствует снятию напряжения и усталости у членов группы. В конце занятия обсуждение того, что происходило с участниками на протяжении всего занятия – что было нового, важного, значимого, что узнали и чему научились. Подведение итогов и обсуждение результатов занятия, эмоционального состояния участников.

*Семинарское занятие в форме тренинга №2 (2 часа)*

Цель: отработка коммуникативных навыков, анализ собственного реагирования в стрессовых ситуациях, отработка навыков адекватного реагирования на стрессовые ситуации.

Упражнение № 1. «Обмен комплиментами».

Инструкция: Каждый участник по кругу говорит кому-либо из группы комплимент или позитивное пожелание.

Упражнение способствует созданию в группе положительного эмоционального фона и атмосферы принятия участниками друг друга.

Упражнение 2. «Моё напряжение»

Цель: исследование напряжения, которое возможно присутствует у человека. Необходимые материалы: краски, карандаши, ручки, бумага. Участникам предлагается на отдельных листах бумаги нарисовать своё напряжение, с которым они знакомы (или по проявлениям в жизни, или по выполнению предыдущего упражнения). После выполнения упражнения испытуемым предлагается в мини-группах, а затем в общем круге обсудить следующие вопросы:

Как выглядит моё напряжение? Где оно находится?

Когда оно проявляется? Что способствует его появлению? Что я делаю для того, чтобы его не было?

После обсуждения участникам предлагается нарисовать такой образ себя, в котором бы отсутствовало напряжение (возможно, идеальный образ собственного состояния). В мини-группах участникам предлагается обсудить возможные пути достижения желаемого состояния.

### Упражнение № 3. «Начальник - подчинённый»

Цель: увидеть свои реакции на стрессовые ситуации в общении начальник - подчинённый, повысить устойчивость к ним. В группе разыгрывается профессиональная ситуация. Работа в подгруппах по 3 человека: начальник, подчинённый, наблюдатель. Каждый участник должен побывать во всех ролях обязательно.

Дискуссия на тему: Проявления синдрома эмоционального выгорания и индивидуальные способы самоуспокоения в стрессовых ситуациях.

### Упражнение № 4. «Как я отношусь к себе?»

Инструкция: Каждый участник индивидуально на листке бумаги отмечает крестиками по количеству и в порядке значимости тех людей из своего окружения, которых он любит больше всего. Самый любимый человек - первый (больше всего крестиков), наименее любимый - последний (меньше всего крестиков). Количество оцениваемых - 5-6 человек.

Первоначально в инструкции ведущий не дает указаний относительно того, оценивать участникам себя самого среди других близких или нет, но и не ограничивает такую возможность.

В конце занятия обсуждение того, что происходило с участниками на протяжении всего занятия – что было нового, важного, значимого, что узнали и чему научились. Подведение итогов и обсуждение результатов занятия, эмоционального состояния участников.

### *Семинарское занятие в форме тренинга №3 (2 часа)*

Цели: познакомить участников занятия с основными коммуникативными позициями в процессе педагогического общения; осознание ответственности за определенное поведение в ситуации общения.

1 этап: Начало работы.

Задачи: настрой на занятие; вхождение в атмосферу группы. Материал: мягкая игрушка, таблички с именами участников. Описание: Обмен настроением на начало занятия. «С каким настроением вы пришли сегодня на занятие?».

2 этап: Разминка.

Задача: сплочение, ощущение общности группы.

Игра «Разгоняем паровоз».

Участники по кругу хлопают в ладоши по 2 хлопка. Необходимо постепенно уменьшать интервал между хлопками до команды ведущего, затем — обратный процесс.

3 этап: Основная часть.

Задачи: познакомить с основными моделями педагогического общения; отработать навык использования моделей общения в конкретных ситуациях. Материал: плакат со схематичным изображением 3-х моделей педагогического общения.

Мини-лекция.

Сегодня мы поговорим об особенностях педагогического общения, которое имеет определенную структуру. Общаясь с учащимися, их родителями, коллегами по работе,

руководством школы, членами своих семей, а также в зависимости от условий складывающейся ситуации, учитель занимает определенные коммуникативные позиции:

1. позиция «над»;
2. позиция «сообща»;

3. позиция «под». Позиция «над» характеризуется тем, что активным субъектом общения выступает учитель. Он проявляет инициативу, осуществляет планирование, контроль, управление ситуацией, реализует свои цели. Партнер по коммуникации является зависимым от учителя как ведущего объекта общения. Позиция «сообща» реализуется в общении двух равных партнеров, при котором они оба проявляют инициативу и активность, стараются учитывать цели и интересы друг друга. В позиции «под» учитель занимает подчиненное положение относительно партнера по общению. Для более успешного выполнения педагогической деятельности учитель должен уметь занимать коммуникативные позиции в зависимости от того, с кем и когда он вступает в коммуникативный контакт.

Задание. Участникам предлагается подумать и решить, какие из перечисленных позиций или типов коммуникации характерны при взаимодействии в следующих моделях:

1. «учитель — ученик»;
2. «учитель — учитель»;
3. «учитель — администратор»;
4. «учитель — супруг».

Вывод: в первом случае монопольное владение учителем позицией «над» ведет к подавлению личности учащегося, снижению интереса к учению. Но и во втором случае полное равноправие преподавателей со школьниками может обернуться анархией в школе и увеличением числа асоциальных поступков. Другим словом, необходимо дифференцированно подходить к выбору средств общения в зависимости от ситуации и возраста школьника, с которым общается педагог.

Упражнение.

Участники разбиваются на 2 команды. Каждой команде дается задание.

№ 1: придумать и озвучить ситуации, в которых было бы уместно общение по типу «над».

№ 2: придумать и озвучить ситуации, в которых было бы уместно общение по типу «сообща».

Вывод: тип «над» может быть эффективным в коммуникативных контактах с учащимися младших классов, стремящихся к опеке старшего, в учебной деятельности которых необходимы управление и контроль учителя. Она сохраняет свое значение в контактах учителя с учащимися средних и старших классов, но только в ситуации обучения (на уроке). Учитель должен держать дисциплину на уроке, давать знания, выполнять учебную программу. Его строгость и требовательность, самодисциплина и высокий профессионализм выступают образцом для старшеклассников. Но вот урок закончился, и ситуация изменилась. Во внеурочном общении со школьниками учитель должен уметь гибко перестраиваться и занимать коммуникативную позицию «наравне», знать интересы и желания учеников, понимать их личные проблемы.

Игра «Слепой паровозик».

Участники разбиваются на команды по 4—6 человек и встают «паровозиком».

Голова паровозика зрячая, остальные — слепые.



Паровозики двигаются, не задевая друг друга. Каждый из команды должен побывать на разных местах, в том числе головой паровозика. Примечание: Просторное, безопасное помещение. Ведущий следит за безопасностью.

4 этап: Рефлексия.

Задачи: Сплочение, разрядка.

Описание: Ресурсный круг:

1. Что было важно?
2. Что было трудно?
3. Что понравилось? Обмен чувствами.

*Семинарское занятие в форме тренинга №4 (2 часа)*

Цель: дальнейшее сплочение группы, отработка способов снятия эмоционального напряжения, повышение стрессоустойчивости.

Упражнение № 1. «Нетрадиционное приветствие».

Цель: вхождение в контакт, сплочение группы, преодоление психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению, снятие напряжения. Участники группы становятся в шеренгу. Участник, стоящий первым, передает шепотом привет следующему и бежит в конец шеренги, чтобы получить свой собственный привет, и т.д.

Упражнение № 2. «Доверяющее падение».

Цель: осознание полной бесконтрольности тела, взаимодействие с партнёром, снятие психических барьеров через преодоление чувства страха перед опасностью вообще.

Участники делятся на пары (или группы по 3 – 4 человека): один падает, другой ловит. «Ловец» должен присесть, чтобы прервать падение почти у поверхности пола. Тот, кто падает, должен расслабиться, закрыть глаза и падать назад. Далее участники меняются ролями.

Условие: во время выполнения нельзя разговаривать, внимание – на ощущения в своём теле. После того как все участники выполняют упражнение, можно поделиться ощущениями в группе.

Упражнение № 3. «Неопределенность».

Педагогу зачастую приходится действовать в условиях полной неопределенности. Он не должен паниковать перед этим, а должен уметь менять тактику для достижения наилучшего результата именно в этих неопределенных условиях. Сейчас вы в такой ситуации. В полном распоряжении каждого в течение 2 минут будут вся группа, все предметы, помещение и т.д. Вам остается только действовать, получить некий результат. Ваша задача – воспользоваться этой неопределенной ситуацией для получения результата. То, что сделает хотя бы один участник, остальные не должны повторять. Нужны принципиально новые действия, поступки, принципиально иной результат (выучить песню, сделать зарядку).

Упражнение № 4 «Сон».

Цель: рассредоточение внимания, формирование установки на мгновенное расслабление.

После выполнения комплекса разогревающих упражнений (мышечная нагрузка) участникам даётся команда «спасть». Они резко «бросают» тела на пол и начинают глубоко дышать. Это может вызвать лёгкое головокружение. Быстрый темп дыхания задаёт руководитель. Через 3 – 5 минут может наступить лёгкое мышечное оцепенение,

участники уменьшают ритм дыхания, оно становится лёгким, не требующим усилий. Объект внимания – «внутренний экран», на нём появляются и исчезают свободные видения, не привязанные к личности участника (фигуры, комбинации, пейзажи и т.д.). У некоторых участников возможны слуховые и обонятельные ассоциации. Полученное физиологическое состояние достигается ускорением ритма дыхания; оно не связано с потерей сознания, т.к. участники могут слышать и видеть реальную обстановку, но более сильным раздражителем является внутреннее видение.

Далее обсуждение упражнения.

Дискуссия на тему: Этапы развития эмоционального выгорания.

Упражнение № 5. «Рисунок»

Цель: научиться снимать агрессию методом проекции на рисунок. Представьте себе человека или ситуацию, которая вызывает у вас чувство агрессии. Нарисуйте этот объект. Посмотрите, все ли вы отразили в этом рисунке. Теперь порвите его на мелкие части и выбросьте. Это поможет вам избавиться от внутреннего напряжения и успокоиться.

Упражнение № 6. «Разматывание клубка»

Цель: достижение сильного релаксационного эффекта.

Участники садятся на корточки, обхватывают колени руками, голова прячется в колени. «Вы – клубок ниток, вас разматывают, кто-то тянет за нить и заставляет кувыркаться вперёд, назад и в стороны, с разной скоростью и в разных направлениях. Клубок становится всё меньше и меньше (перекаты и кувырки не менее 3 минут), пока не разматывается в нить – участники лежат на спине. Эта нить состоит из двух волокон (правая половина тела – одно волокно, левая – другое). Кто-то дергает за волокна в противоположном направлении, туда и обратно. Импульс движения задают ноги, колени прямые. Две половины тела как бы сдвигаются относительно друг друга (3 – 5 минут). Естественное после кувырков головокружение и напряжение мышц в первой и второй фазах упражнения ведут к глубокому бессознательному расслаблению после прекращения движений.

В конце занятия обсуждение того, что происходило с участниками на протяжении всего занятия – что было нового, важного, значимого, что узнали и чему научились. Подведение итогов и обсуждение результатов занятия, эмоционального состояния участников.

*Семинарское занятие в форме тренинга №5 (2 часа)*

Цель: преодоление психологических барьеров, мешающих адекватному реагированию на стрессовые ситуации.

Упражнение № 1. «Приветствие».

Цель: вхождение в контакт, сплочение группы, преодоление психологических барьеров, мешающих полноценному самовыражению, снятие напряжения. Участникам группы необходимо передать привет через своего соседа справа тому, кто сидит после него. Условие: приветствие должно понравиться участнику, который его принимает.

Упражнение № 2. «Гражданская оборона».

Цель: повысить сплоченность группы.

Группа бесцельно ходит по тренинговой комнате пока кто-нибудь не крикнет «Внимание! На нас напали пещерные львы!» (римские легионы; зеленые человечки, вирус группа и т.д.). Услышав это, участники должны как можно быстрее собраться в тесную

группу, спрятав слабых и хором произнести: «Дадим отпор пещерным львам!» (или тем, кого называли). Условие: все должно произноситься без смеха.

### Упражнение № 3. «Пробуждение и развитие желаемых качеств»

Цель: создание внешних и внутренних условий, которые бы способствовали развитию того или иного качества по желанию участника группы, например, спокойствия.

#### Техника выполнения

Расслабьтесь и глубоко вдохните воздух несколько раз. Сосредоточьтесь на понятии «спокойствие», постарайтесь постичь его смысл и ответить на следующие вопросы: каковы характер, значение и суть этого качества. Запишите все инсайты, идеи или образы. Осознайте значение этого качества, его цель, возможности применения и ту важность, которую оно приобретает в вашей профессиональной деятельности. Превозносите это качество в мыслях, возжелайте его.

Попытайтесь достичь спокойствия на физическом уровне. Расслабьте все мышцы, дышите медленно и ритмично. Придайте вашему лицу выражение спокойствия. Здесь может помочь визуализация себя, пребывающего в данном состоянии.

Пробудите в себе это чувство. Представьте себе, что вы находитесь на пустынном берегу, в храме, на поросшей зеленью поляне или в любом другом месте, где вы в прошлом пережили ощущение спокойствия. Повторите несколько раз слово «спокойствие». Позвольте этому ощущению проникнуть в каждую клетку организма, постарайтесь идентифицировать себя с ним.

Воспроизведите мысленно те ситуации из вашей жизни, которые раздражали вас или лишали покоя. Представьте себе, а главное, попытайтесь почувствовать, что на этот раз вы абсолютно спокойны.

Примите твердое решение сохранять спокойствие в течение дня, быть его воплощением и источником.

Напишите слово «спокойствие» на табличке, используя шрифт и цвета, которые, по вашему мнению, наиболее отражают его смысл. Поставьте табличку на такое место, где вы сможете видеть ее каждый день и по возможности в тот момент, когда вам больше всего нужно быть спокойным. При каждом взгляде на нее попытайтесь вспомнить ощущение спокойствия и воспроизвести его. Вы можете прибегнуть к помощи поэзии, музыки, драматического искусства, фотографии, танца, живописи, личных воспоминаний, то есть всего, что ассоциируется у вас со спокойствием.

#### Дискуссия на тему: Как управлять эмоциями?

### Упражнение № 4. «Муха в плену»

Цель: достижение сильного релаксационного эффекта за относительно короткое время.

Участники лежат на полу, им нужно представить себя мухой, приклеившейся к полу. Руки, ноги, плечи и голова стремятся вверх. Нужно оторваться от пола – для этого руки и ноги совершают мелкие вибрационные движения, импульс движения исходит из ступней и кистей, колени прямые.

«Отклеиваться» нужно не менее 3 минут.

В результате упражнения сильно напрягаются все мышцы одновременно, прекращение движения ведёт к сильнейшему (пропорционально напряжению) расслаблению. Тело «растекается» на полу подобно медузе.

### Упражнение № 5. «Оживление тела»

Цель: полное расслабление, достижение состояния равновесия сознания, снятие хронических мышечных напряжений.

Первый этап: после расслабления участники лежат на полу, дыхание глубокое, на «внутреннем экране» - чёрное ночное небо без звёзд и просветов, полная темнота. С каждым вдохом чернота и холод ночи втягиваются в лёгкие, а с выдохом распространяются по телу, начиная с ног (холод доходит до щиколоток, колен, паха и т.д.). Критерием правильно выполнения упражнения является дрожь, которую можно ощутить, если слегка прикоснуться к телу в любом месте.

Второй этап: чёрное небо на «внутреннем экране» начинает светлеть. Участникам нужно сказать, что начинается рассвет. Чем светлее и голубее небо, тем больше тепла втягивается в лёгкие с воздухом и распространяется по телу, начиная с пальцев ног. Тело согревается, при этом наступает расслабление, теплота и лёгкость (или, наоборот, тяжесть – это индивидуальные проявления расслабления) в мышцах.

В конце занятия обсуждение того, что происходило с участниками на протяжении всего занятия – что было нового, важного, значимого, что узнали и чему научились. Подведение итогов и обсуждение результатов занятия, эмоционального состояния участников.

#### *Семинарское занятие в форме тренинга №6 (2 часа)*

Цель: помочь участнику тренинга в самореализации в качестве личности, ориентированной на успех, обладающей социально необходимыми качествами культурного человека.

Необходимый материал: мяч, заготовка рисунка человечка, наборы карандашей или фломастеров, бумага А4.

Ход занятия:

I. Введение: Уверенность в себе – это переживание человеком своих возможностей как адекватных тем задачам, которые перед ним стоят в жизни, так и тем, которые он ставит перед собой сам. Уверенность в себе в каком-либо виде деятельности имеет место, когда самооценка человека соответствует его реальным возможностям. Если самооценка выше (ниже) реальных возможностей, имеет место соответственно самоуверенность (неуверенность в себе). Уверенность в себе может стать и устойчивым качеством личности. Неуверенность в себе и самоуверенность часто связаны с отрицательными эмоциональными переживаниями, нарушающими ход психического развития человека.

#### 1. Упражнение «Приветствие»

Цель: настрой на работу.

Участникам тренинга предлагается продолжить фразу, обращаясь к каждому члену группы: «Привет, (имя), сегодня замечательный день, потому, что...».

#### 2. Процедура «Эмоциональная диагностика»

Цель: диагностика состояния членов группы. Проследить динамику изменений эмоционального состояния членов группы.

Инструкция: Мы знаем, что каждый цвет несет в себе какое-то состояние, настроение, закройте глаза, почувствуйте свои цвета, какого цвета сейчас ваша голова, тело, руки, ноги, запомните эти цвета. Сейчас я раздам вам нарисованных человечков и набор карандашей, а вы раскрасите этого человечка, в соответствии с теми цветами, которые вы почувствовали в себе.

#### 3. Упражнение «Я сильный – Я слабый»

Цель: помочь членам группы отличить уверенное поведение от неуверенного, способствовать развитию уверенности в себе через ролевое проигрывание.

Участники разбиваются по парам и становятся каждый друг напротив друга. Первый участник в паре вытягивает вперёд свою руку. Второй участник в паре пытается опустить руку напарника, нажимая на неё сверху. Первый участник в паре должен постараться удержать руку, говоря при этом громко и решительно: «Я сильный». Теперь повторяем тоже самое, но первый участник в паре говорит «Я слабый», произнося это с соответствующей интонацией, т.е. тихо, уныло. Попробуйте поменяться.

Вопросы:

Когда вам было легче удержать руку: в первом или во втором случае?

Почему, как вы думаете?

Какие чувства Вы испытывали при выполнении этого упражнения?

Какое влияние оказывали произносимые Вами фразы «Я сильный», «Я слабый» на выполнение задания?

II. Основная часть.

1. Упражнение «Рисунок Я»

Цель: расширить представление о себе, самопознание.

Процедура: Взяв карандаши, либо фломастеры, бумагу участники располагаются в любом месте комнаты. Желательно чтобы рядом друг с другом никто не сидел. На листке бумаги им предстоит нарисовать собственный образ в аллегорической форме так, как они себя представляют. Для рисования даётся определённое время. Например, 10 минут, по истечении, которого всё же не следует жёстко требовать окончания рисования, надо дать возможность каждому участнику закончить свой рисунок в спокойной обстановке.

Инструкция участникам: «Можете рисовать всё, что хочется. Это может быть картина природы, натюрморт, абстракция, фантастический мир, остросюжетная ситуация, нечто в стиле ребуса, в общем всё, что угодно, но с чем вы ассоциируете, связываете, объясняете, сравниваете себя, своё жизненное состояние, свою натуру».

Когда рисунки выполнены, ведущий их собирает и перетасовывает в случайном порядке. Ведущий предлагает каждому участнику по очереди выбрать из стопки рисунок и, демонстрируя его группе, просит участника поделиться впечатлениями, что за человек мог его нарисовать. Чей-то комментарий ограничивается одним словом, кто-то делится более подробными догадками. Это не самое важное. Главное – способствовать тому, что бы высказались все, включая и авторов рисунков. Автору предлагается высказаться, что называется, для маскировки.

Вопросы:

Поделись впечатлениями, какой человек мог нарисовать данный рисунок.

Какими качествами обладает этот человек?

Это уверенный в себе человек или наоборот?

Когда высказывались по поводу вашего рисунка, какие чувства вы переживали?

Всё ли высказанное об этом рисунке совпадает с Вашими качествами?

2. Упражнение «Я – звезда»

Цель: отработка навыков уверенного поведения.

Упражнение проводится по кругу. Каждый участник выбирает для себя роль значимой для него и в то же время известной присутствующим звезды (знаменитость, президент РФ, сказочный персонаж, литературный герой и т.д.). Затем он проводит самопрезентацию (вербально или невербально: произносит какую-либо фразу или

показывает какой-либо жест, характеризующий его звезду). Остальные участники пытаются отгадать имя «кумира».

Вопросы:

Сложно ли Вам было выбрать для себя роль значимой и известной звезды?

Что схожего между Вами и выбранной звездой?

Какие чувства возникли у вас в ходе презентации?

Вы старались показать выбранную Вами звезду так, чтобы было понятно другим?

Где было легче, показывать или отгадывать?

III. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Ритуал прощания. Упражнение «Аплодисменты по кругу»

- Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

*Семинарское занятие в форме тренинга №1 (2 часа)*

Цель семинара: создать условия для профилактики синдрома эмоционального выгорания и поддержки психического здоровья.

Ход занятия:

I. Введение.

1) Разминка. Упражнение «Картинка»

Цель: раскрепощение, сплочение, неформальное общение.

Материалы и оборудование: картинки различной эмоциональной нагрузки, вырезанные из старых журналов.

Инструкция. Выберите одну или несколько картинок, которые отражают ваше настроение, мироощущение, убеждение или которые вам просто понравились. Расскажите, почему вы выбрали эти картинки. (Учителя объясняют свой выбор.)

II. Теоретическая часть.

Слайдовая презентация Цель: введение в тему семинара, знакомство педагогов со способами профилактики эмоционального выгорания. Демонстрируется слайдовая презентация.

III. Практическая часть

1. Упражнение «Откровенно говоря»

Цель: вербализация и осознание проблемы эмоционального выгорания.

Материалы: карточки с незаконченными фразами.

Инструкция. Вам нужно вытянуть любую карточку с незаконченным предложением и попытаться закончить фразу откровенно и честно.

Ожидаемый результат: упражнение помогает осознать проблемы педагога, вербализовать их, сплотить группу педагогов, понять, что проблемы у всех педагогов похожи.

2. Упражнение «Молодец!»

Цель: оптимизация самооценки, снятие эмоционального напряжения.

Инструкция. Разделиться на два круга — внутренний и внешний, встать лицом друг к другу. Участники, стоящие во внутреннем кругу, должны говорить о своих



достижениях, а во внешнем круге — хвалить своего партнера, произнося следующую фразу: «А это ты молодец — раз! А это ты молодец — два!» и т.д., при этом загибая пальцы. Участники внешнего круга по команде (хлопку) передвигаются в сторону на один шаг, и все повторяется. Затем внутренний и внешний круг меняются местами, и игра повторяется до тех пор, пока каждый участник не побудет на месте хвалящего и хвастуна.

Ожидаемый результат: эмоциональная разрядка педагогов (как правило, это упражнение проходит очень весело), повышение самооценки педагогов.

### 3. Упражнение «Калоши счастья»

Цель: развитие позитивного мышления.

Задачи: развитие навыков самопознания, формирование навыков позитивного восприятия мира, развитие позитивной Я-концепции, развитие навыков эмоциональной саморегуляции.

Материалы и оборудование: «калоши счастья» (игровой элемент, обычные резиновые калоши, желательно большого размера с веселым дизайном), карточки с ситуациями, рефлексивный кубик.

Инструкция. Я хочу предложить вам поиграть в игру, которая называется «Калоши счастья». У Андерсена есть сказка с таким названием. В этой сказке фее подарили на день рождения калоши счастья, которые она решила отдать людям, чтобы те стали счастливее. Человек, который надевал эти калоши, становился самым счастливым человеком. Калоши исполняли все его желания, он мог перенестись в любое время или эпоху. Итак, я предлагаю вам обуть эти калоши и стать счастливым человеком. Я также буду зачитывать вам различные ситуации, а ваша задача — надев эти калоши, найти в ситуации, предложенной вам, позитивные стороны. Другими словами, посмотрите на ситуацию глазами счастливого человека-оптимиста.

Ожидаемый результат: участники игры, надев «калоши счастья», отвечают на предложенную ситуацию в позитивном ключе. Тому, кто затрудняется дать позитивный ответ, остальные участники игры помогают, предлагая свои варианты. Участники получают эмоциональную разрядку и позитивный настрой.

### 4. Упражнение «Плюс-минус»

Цель: помочь осознать позитивные моменты педагогической деятельности.

Материалы и оборудование: ватман с нарисованным деревом, который крепится на доску; самоклеющиеся стикеры в форме листочков; ручки для каждого участника.

Инструкция. Вам нужно написать на листочках одного цвета минусы вашей работы, а на листочках другого цвета — плюсы своей работы.

Участники пишут, а потом по очереди прикрепляют свои листочки с плюсами и минусами к дереву. Каждый участник озвучивает то, что он написал. За тем проводится рефлексия упражнения. Участники обсуждают, чего больше получилось — плюсов педагогической деятельности или минусов — и почему.

Ожидаемый результат: педагоги должны увидеть, что плюсов в работе все-таки больше, и прийти к выводу, что работа педагога тяжела, но приятна. А также увидеть все стороны педагогической деятельности, осознать, что затруднения у педагогов похожи.

## IV. Заключительная часть. Обратная связь. Памятки с рекомендациями.

Материалы и оборудование: анкеты «Обратная связь».

Инструкция. Наш семинар подошел к концу, и вам предлагается в завершение заполнить небольшую анкету, где вы сможете написать свои впечатления от семинара. Ваше мнение для нас очень важно. После того как вы напишете ваши впечатления, по

очереди расскажите о них. Педагоги заполняют анкеты, говорят, что им понравилось, а что нет, и вы сказывают свои пожелания.

*Изучение темы направлено на приобретение:*

*знаний* – методов организации взаимодействия участников образовательных отношений; компонентов и симптомов эмоционального выгорания педагогов; факторов, являющихся ингибиторами и катализаторами эмоционального выгорания;

*умений* – использовать методы организации взаимодействия участников образовательных отношений; осуществлять анализ профессиональных и личностных факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию; на основании полученных результатов определять направления дальнейшего саморазвития;

*навыков/опыта деятельности* – взаимодействия с другими специалистами; *оценки параметров и проектирования психологически безопасной и комфортной образовательной среды, разработки программ профилактики различных форм насилия в школе;* проведения диагностики психоэмоционального состояния и эмоционального выгорания; применения приемов самоорганизации и саморазвития с целью профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 5.1. Перечень примерных вопросов и заданий для организации самостоятельной работы обучающегося

#### 5.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Тема/раздел	Виды и содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, часов
1	Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие здоровья и здорового образа жизни. Группы здоровья.</li> <li>2. Основные компоненты здорового образа жизни.</li> <li>3. Факторы риска образа жизни современного человека. Понятие об адаптации. Резервы адаптации.</li> <li>4. Саморегуляция функциональных состояний: ресурсы резистентности.</li> <li>5. Личностные факторы: ингибиторы и катализаторы эмоционального выгорания.</li> <li>6. Организационные факторы, способствующие эмоциональному выгоранию специалиста профессии человек-человек.</li> <li>7. Школьные факторы, препятствующие и способствующие эмоциональному выгоранию педагога.</li> <li>8. Принципы и методы создания благоприятного психологического климата в педагогическом</li> </ol>	11

		<p>коллективе.</p> <p>9. Принципы и приемы создания благоприятного психологического климата в классе.</p> <p>10. Направления и содержание профилактики эмоционального выгорания на личностном уровне.</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Митина, Л.М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога: учебное пособие для студентов педагогических вузов / Л.М. Митина, Г.В. Митин, О.А. Анисимова. - Москва: Академия, 2005. – 368 с.</p> <p>2. Солодкова, Т.И. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс. Роль эмоционального интеллекта в преодолении синдрома выгорания у педагогов: монография / Т.И. Солодкова. — Германия: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. — 140 с. // ЭБС IPRbooks [сайт]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/11456.html">http://www.iprbookshop.ru/11456.html</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.</p> <p>3. Гордиенко, В.Н. Эмоциональный интеллект педагогов: теория, эксперимент и практика / В.Н. Гордиенко, Т.И. Солодкова. — Саратов: Вузовское образование, 2017.— 178 с.— // ЭБС IPRbooks [сайт]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/59227.html">http://www.iprbookshop.ru/59227.html</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.</p> <p>4. Горелова, Г.Г. Кризисы личности и педагогическая профессия / Г. Горелова. - Москва: МПСИ, 2004. - 320 с.</p> <p>5. Митина, Л.М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебно-методическое пособие / Л.М. Митина, Е.С. Асмаковец. - Москва: Флинта, 2001. - 192с.</p>	
2	Экспресс-оценка психоэмоционального состояния	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <p>1. Изучение методик диагностики психоэмоционального состояния (инструкция, содержание, интерпретация результатов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Методика САН (Методика и диагностика самочувствия, активности и настроения).</li> <li>- Методика «Склонность к эйфории» (В.В.Бойко).</li> <li>- Экспресс диагностика склонности к аффективному поведению (В.В. Бойко).</li> </ul>	9

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Четырехмодальный эмоциональный вопросник Л.А.Рабинович.</li> <li>- Самооценочный тест «Характеристики эмоциональности» (Е.П.Ильин).</li> <li>- Методика диагностики типа эмоциональной реакции на воздействие стимулов окружающей среды В.В.Бойко.</li> <li>- Тест-анкета: Эмоциональная направленность (Б.И.Додонов).</li> <li>- Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл).</li> <li>- Самооценка психических состояний (Айзенк).</li> <li>- Анкета оценки нервно-психической устойчивости «Прогноз».</li> <li>- Диагностика тревожности и депрессии (ТиД).</li> <li>- Диагностика уровня эмпатических способностей В.В.Бойко.</li> <li>- Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко).</li> <li>- Личностная шкала проявления тревоги (Дж.Тейлор, адаптация В.Г.Норакидзе).</li> <li>- Определение психического выгорания (А.А.Рукавишников).</li> <li>- Определение уровня депрессии (Т.И.Балашова).</li> <li>- Опросник «Потребность в психологической помощи».</li> </ul> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – Санкт-Петербург: ПИТЕР, 2009. - 336 с.</li> <li>2. Митина, Л.М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебно-методическое пособие / Л.М. Митина, Е.С. Асмаковец. - Москва: Флинта, 2001. - 192с.</li> <li>3. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения: пособие для студентов и педагогов / В.М. Целуйко. - Москва: ВЛАДОС, 2007. - 295 с.</li> </ol>	
3	Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i>  <i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Медитация. Понятие, история, виды.</li> <li>2. Классический вариант аутогенной тренировки (методика И. Г. Шульца).</li> <li>3. Оптимизация психоэмоционального состояния</li> </ol>	11

	состоянием	<p>методом управляемого дыхания.</p> <p>4. Нервно-мышечная релаксация: понятие, история метода, комплексы упражнений.</p> <p>5. Функциональная музыка как средство повышения работоспособности человека.</p> <p>6. Цветотерапия (влияние цвета на психоэмоциональное состояние человека).</p> <p>7. Копинг – стратегии: понятие, виды, диагностика.</p> <p>8. Естественные способы регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием: танцы, музыка, еда, баня, массаж, пешие прогулки и другие.</p> <p>9. Жизненная позиция как фактор определяющий психоэмоциональное состояние.</p> <p>10. Роль чувства юмора в профилактике и коррекции эмоционального выгорания.</p> <p><i>Подготовка к контрольной работе №1 по темам: Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)», «Экспресс-оценка психоэмоционального состояния», «Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием» (приложение I)</i></p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Шабанова, Т.Л. Тревожность педагога и способы её регуляции: монография / Т.Л. Шабанова. — Саратов: Вузовское образование, 2014.— 177 с. // ЭБС IPRbooks [сайт]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/19531.html">http://www.iprbookshop.ru/19531.html</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.</p> <p>2. Штуккерт, А.Л. Психолого-педагогические основы преподавательской деятельности в высшей школе: учебное пособие / А.Л. Штуккерт, И.П. Волков. - Санкт-Петербург: НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2014.</p>	
4	Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Позиции педагога в ситуации конфликтного взаимодействия.</li> <li>2. Виды конфликтов. Конфликты деятельности. Конфликты поступков. Конфликты отношений.</li> <li>3. Особенности педагогических конфликтов.</li> <li>4. Алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации.</li> <li>5. Причины педагогических конфликтов.</li> </ol>	11

		<p>6. Изучение методик диагностики уровня конфликтоустойчивости (инструкция, содержание, интерпретация результатов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Диагностика враждебности (по шкале Кука – Медлей).</li> <li>- Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки).</li> <li>- Методика «Агрессивное поведение» (Е.П.Ильин, П.А.Ковалев).</li> <li>- Методика «Личностная агрессивность и конфликтность».</li> <li>- Оценка агрессивности в отношениях (А.Ассингер).</li> <li>- Тест агрессивности (Опросник Л. Г. Почебут).</li> </ul> <p><i>Подготовка к развернутой беседе по вопросам:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем проявляется разница между напряжением и напряженностью учителя в общении с детьми?</li> <li>2. Проиллюстрируйте свои суждения школьными примерами.</li> <li>3. Как соотносятся напряженность и конфликтность в педагогическом общении?</li> <li>4. Перечислите профессионально неприемлемые для учителя личностные качества в ходе напряженных педагогических ситуациях.</li> <li>5. В чем разница между продуктивным и непродуктивным способом разрешения конфликтной педагогической ситуации?</li> <li>6. Какие продуктивные стратегии преодоления трудностей в педагогическом общении Вам известны? Опишите их на примере конкретной педагогической ситуации.</li> <li>7. Используя свои наблюдения, опишите проблемную ситуацию, в которой юмор помог учителю «потушить» педагогический конфликт.</li> <li>8. Опишите конфликтную ситуацию, в которой юмор учителя вызвал коммуникативные осложнения.</li> </ol> <p><i>Подготовка к контрольной работе №2 по теме: «Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации» (приложение 1)</i></p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Волков, Б.С. Психология педагогического общения: учебник для бакалавров / Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Е.А. Орлова. - Москва: Юрайт, 2014. - 333 с.</li> <li>2. Митина, Л.М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога: учебное пособие для студентов педагогических вузов / Л.М. Митина, Г.В. Митин, О.А. Анисимова. - Москва: Академия, 2005. – 368 с.</li> </ol>	
--	--	--	--

		3. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения: пособие для студентов и педагогов / В.М. Целуйко. - Москва: ВЛАДОС, 2007. - 295 с.	
--	--	---	--

### 5.1.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Тема/раздел	Виды и содержание самостоятельной работы	Трудоемкость, часов
1	Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие «эмоциональное выгорание». Основные компоненты эмоционального выгорания.</li> <li>2. Стадии эмоционального выгорания у педагогов. Причины возникновения.</li> <li>3. Состояние здоровья педагогов.</li> <li>4. Профессиогенный стресс как основной фактор, определяющий динамику здоровья педагогов.</li> <li>5. Последствия дистресса: невротизация, психосоматизация, нарушения поведения.</li> <li>6. Понятие здоровья и здорового образа жизни. Группы здоровья.</li> <li>7. Основные компоненты здорового образа жизни.</li> <li>8. Факторы риска образа жизни современного человека. Понятие об адаптации. Резервы адаптации.</li> <li>9. Саморегуляция функциональных состояний: ресурсы резистентности.</li> <li>10. Личностные факторы: ингибиторы и катализаторы эмоционального выгорания.</li> <li>11. Организационные факторы, способствующие эмоциональному выгоранию специалиста профессии человек-человек.</li> <li>12. Школьные факторы, препятствующие и способствующие эмоциональному выгоранию педагога.</li> <li>13. Принципы и методы создания благоприятного психологического климата в педагогическом коллективе.</li> <li>14. Принципы и приемы создания благоприятного психологического климата в классе.</li> <li>15. Направления и содержание профилактики эмоционального выгорания на личностном уровне.</li> </ol>	16

		<p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Митина, Л.М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога: учебное пособие для студентов педагогических вузов / Л.М. Митина, Г.В. Митин, О.А. Анисимова. - Москва: Академия, 2005. – 368 с.</li> <li>2. Солодкова, Т.И. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс. Роль эмоционального интеллекта в преодолении синдрома выгорания у педагогов: монография / Т.И. Солодкова. — Германия: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. — 140 с. // ЭБС IPRbooks [сайт]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/11456.html">http://www.iprbookshop.ru/11456.html</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.</li> <li>3. Гордиенко, В.Н. Эмоциональный интеллект педагогов: теория, эксперимент и практика / В.Н. Гордиенко, Т.И. Солодкова. — Саратов: Вузовское образование, 2017.— 178 с.— // ЭБС IPRbooks [сайт]. – URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/59227.html">http://www.iprbookshop.ru/59227.html</a> (дата обращения: 16.05.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.</li> <li>4. Горелова, Г.Г. Кризисы личности и педагогическая профессия / Г. Горелова. - Москва: МПСИ, 2004. - 320 с.</li> <li>5. Митина, Л.М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебно-методическое пособие / Л.М. Митина, Е.С. Асмаковец. - Москва: Флинта, 2001. - 192с.</li> </ol>	
2	Экспресс-оценка психоэмоционального состояния	<p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Критерии здоровья.</li> <li>2. Экспресс-оценка собственного здоровья.</li> <li>3. Функциональные (нагрузочные) пробы.</li> <li>4. Диагностика эмоционального выгорания.</li> <li>5. Диагностика психоэмоционального состояния. Паспорт здоровья педагога.</li> <li>6. Изучение методик диагностики психоэмоционального состояния (инструкция, содержание, интерпретация результатов): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Методика САН (Методика и диагностика самочувствия, активности и настроения).</li> <li>- Методика «Склонность к эйфории» (В.В.Бойко).</li> <li>- Экспресс диагностика склонности к аффективному поведению (В.В. Бойко).</li> <li>- Четырехмодальный эмоциональный вопросник</li> </ul> </li> </ol>	12



		<p>Л.А.Рабинович.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Самооценочный тест «Характеристики эмоциональности» (Е.П.Ильин).</li> <li>- Методика диагностики типа эмоциональной реакции на воздействие стимулов окружающей среды В.В.Бойко.</li> <li>- Тест-анкета: Эмоциональная направленность (Б.И.Додонов).</li> <li>- Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл).</li> <li>- Самооценка психических состояний (Айзенк).</li> <li>- Анкета оценки нервно-психической устойчивости «Прогноз».</li> <li>- Диагностика тревожности и депрессии (ТиД).</li> <li>- Диагностика уровня эмпатических способностей В.В.Бойко.</li> <li>- Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко).</li> <li>- Личностная шкала проявления тревоги (Дж.Тейлор, адаптация В.Г.Норакидзе).</li> <li>- Определение психического выгорания (А.А.Рукавишников).</li> <li>- Определение уровня депрессии (Т.И.Балашова).</li> <li>- Опросник «Потребность в психологической помощи».</li> </ul> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – Санкт-Петербург: ПИТЕР, 2009. - 336 с.</li> <li>2. Митина, Л.М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебно-методическое пособие / Л.М. Митина, Е.С. Асмаковец. - Москва: Флинта, 2001. - 192с.</li> <li>3. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения: пособие для студентов и педагогов / В.М. Целуйко. - Москва: ВЛАДОС, 2007. - 295 с.</li> </ol>	
3	Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Механизмы непроизвольной и сознательной регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием.</li> <li>2. Алгоритмы эффективного поведения в различных ситуациях.</li> </ol>	16

		<p>3. Методы управления состоянием организма и активизации механизмов саморегуляции физического и психического состояния.</p> <p>4. Медитация. Понятие, история, виды.</p> <p>5. Классический вариант аутогенной тренировки (методика И. Г. Шульца).</p> <p>6. Оптимизация психоэмоционального состояния методом управляемого дыхания.</p> <p>7. Нервно-мышечная релаксация: понятие, история метода, комплексы упражнений.</p> <p>8. Функциональная музыка как средство повышения работоспособности человека.</p> <p>9. Цветотерапия (влияние цвета на психоэмоциональное состояние человека).</p> <p>10. Копинг – стратегии: понятие, виды, диагностика.</p> <p>11. Естественные способы регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием: танцы, музыка, еда, баня, массаж, пешие прогулки и другие.</p> <p>12. Жизненная позиция как фактор определяющий психоэмоциональное состояние.</p> <p>13. Роль чувства юмора в профилактике и коррекции эмоционального выгорания.</p> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Шабанова, Т.Л. Тревожность педагога и способы её регуляции: монография / Т.Л. Шабанова. — Саратов: Вузовское образование, 2014.— 177 с. // ЭБС IPRbooks [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/19531.html">http://www.iprbookshop.ru/19531.html</a> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.</p> <p>2. Штуккерт, А.Л. Психолого-педагогические основы преподавательской деятельности в высшей школе: учебное пособие / А.Л. Штуккерт, И.П. Волков. - Санкт-Петербург: НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2014.</p>	
4	Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации	<p><i>Работа с лекционным материалом.</i></p> <p><i>Вопросы для самостоятельного изучения и самоконтроля:</i></p> <p>1. Коммуникативная толерантность. Культура диалога для учителя.</p> <p>2. Культура спора для учителя.</p> <p>3. Барьеры диалогического общения.</p> <p>4. Способы и упражнения на развитие навыков общения.</p> <p>5. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание.</p>	20

		<p>6. Интроспекция. Метод логического анализа.</p> <p>7. Активное слушание. Правила «Я-высказывания». Личностные проблемы педагога как фактор формирования проблем в профессиональной деятельности.</p> <p>8. Конфликтные ситуации в школе.</p> <p>9. Позиции педагога в ситуации конфликтного взаимодействия.</p> <p>10. Виды конфликтов. Конфликты деятельности. Конфликты поступков. Конфликты отношений.</p> <p>11. Особенности педагогических конфликтов.</p> <p>12. Алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации.</p> <p>13. Причины педагогических конфликтов.</p> <p>14. Изучение методик диагностики уровня конфликтостойчивости (инструкция, содержание, интерпретация результатов):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Диагностика враждебности (по шкале Кука – Медлей).</li> <li>- Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки).</li> <li>- Методика «Агрессивное поведение» (Е.П.Ильин, П.А.Ковалев).</li> <li>- Методика «Личностная агрессивность и конфликтность».</li> <li>- Оценка агрессивности в отношениях (А.Ассингер).</li> <li>- Тест агрессивности (Опросник Л. Г. Почебут).</li> </ul> <p><i>Рекомендованные источники литературы</i></p> <p>1. Волков, Б.С. Психология педагогического общения: учебник для бакалавров / Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Е.А. Орлова. - Москва: Юрайт, 2014. - 333 с.</p> <p>2. Митина, Л.М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога: учебное пособие для студентов педагогических вузов / Л.М. Митина, Г.В. Митин, О.А. Анисимова. - Москва: Академия, 2005. – 368 с.</p> <p>3. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения: пособие для студентов и педагогов / В.М. Целуйко. - Москва: ВЛАДОС, 2007. - 295 с.</p>	
--	--	---	--

## 5.2. Методические рекомендации к различным видам самостоятельной работы

### Методические рекомендации для самостоятельного изучения вопросов по теме

В связи с тем, что значительное время при освоении учебной дисциплины отводится на самостоятельную работу, обучающемуся в процессе подготовки к семинарским

занятиям, а также при самостоятельном изучении первоисточников и специальной аналитической литературы предлагается подумать над контрольными вопросами. Эти вопросы не повторяют вопросы лекций, но обращают внимание на проблемный характер изучаемых тем и предлагают подумать и определить собственное отношение к тем или иным аспектам и предложить решение проблемы.

### **Методические рекомендации для подготовки к контрольной работе**

Примерные варианты контрольных работ представлены в приложении 1. Ознакомление с темами контрольных работ, их количеством, условиями ответов на вопросы контрольных работ, самими вопросами и вариантами ответов на них позволяет создать относительно полное впечатление об особенностях их проведения. При подготовке к контрольной работе по определённой теме рекомендуется повторно проанализировать лекционный материал по теме, повторить особенности методики изучения вопроса, освоенной на практическом занятии, и ознакомиться с содержанием рекомендованных разделов учебных пособий.

### **Методические рекомендации для подготовки участия обучающегося в развернутой беседе по вопросам на семинаре**

Поскольку часть изучаемых тем носит дискуссионный проблемный характер, обучающимся предлагается принять участие в обсуждении ряда вопросов и высказать свое мнение по обсуждаемым темам. Обучающийся должен быть готов сделать развернутое выступление на семинаре по заданным вопросам и ответить на дополнительные вопросы.

## **5.3. Критерии оценки самостоятельной работы обучающегося**

### **Критерии оценки самостоятельного изучения материала**

Результаты самостоятельного изучения материала обсуждаются на семинарских занятиях, оценивание производится по следующим критериям:

оценка «отлично»	По самостоятельно изученным темам/вопросам отвечает полно и правильно; может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся данного материала
оценка «хорошо»	Дает правильные ответы, допускает неточности или недочеты, может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания обучающимся данного материала
оценка «удовлетворительно»	Отвечает, но допускает ошибки, излагает материал недостаточно логично и последовательно; затрудняется при ответах на вопросы преподавателя; с трудом приводит отдельные примеры из практики
оценка «неудовлетворительно»	Не отвечает или отвечает неправильно, только иногда дает правильные ответы; не приводит примеров из практики

### **Критерии оценки подготовки к контрольной работе по теме**

При оценке результатов достижения компетенций посредством контрольной работы в виде тестовых заданий применяется следующая шкала

оценка «отлично»	выставляется при условии выбора обучающимся 90-100% правильных ответов при тестировании
оценка «хорошо»	выставляется при условии выбора обучающимся 76-89 % правильных ответов при тестировании
оценка «удовлетворительно»	выставляется при условии выбора обучающимся 61-75 % правильных ответов при тестировании
оценка «неудовлетворительно»	выставляется при условии выбора обучающимся менее 60 % правильных ответов при тестировании

### **Критерии оценки участия обучающегося в развернутой беседе по вопросам на семинаре**

Результаты участия обучающегося в развернутой беседе на семинарских занятиях оцениваются по следующим критериям:

оценка «отлично»	Обучающийся четко и ясно формулирует точку зрения в процессе дискуссии, выдвигает обоснованные аргументы в поддержку своей точки зрения, хорошо владеет научной терминологией, имеет знания о сути обсуждаемой проблемы, речь последовательна, непротиворечива, убедительна
оценка «хорошо»	Обучающийся нечетко формулирует точку зрения в процессе дискуссии, выдвигает не всегда обоснованные аргументы в поддержку своей точки зрения, по большей части владеет научной терминологией, понимает суть обсуждаемой проблемы, но затрудняется в детализации; речь не всегда последовательна и убедительна
оценка «удовлетворительно»	Активность обучающегося недостаточна, а степень подготовленности к дискуссии на недостаточно убедительном уровне, но свидетельствует о понимании сути обсуждаемого явления; речь ограничена
оценка «неудовлетворительно»	Обучающийся имеет слабое представление о содержании обсуждаемой темы дискуссии, аргументы носят бездоказательный характер, плохо владеет правилами научной аргументации, допускает серьезные ошибки в использовании информации, аргументы носят несоответствующий обсуждаемой теме характер, нечетко и неясно формулирует точку зрения; речь скупа, неубедительна

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **6.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе изучения дисциплины**

Таблица раздела 1 «РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ» демонстрирует взаимосвязь педагогического контроля с соотнесенными с основной профессиональной образовательной программой профессиональными стандартами - в ней определены трудовые функции профессиональных стандартов, выполнение которых

обеспечивает формирование соответствующих компетенций в рамках учебной дисциплины.

### 6.2. Индикаторы достижения компетенций по уровню их сформированности

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Шкала оценивания	Уровень сформированной компетенции
Знает (соответствует таблице раздела 1)	Знает	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не знает	неудовлетворительно	недостаточный
Умеет (соответствует таблице раздела 1)	Умеет	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не умеет	неудовлетворительно	недостаточный
Имеет опыт/владеет (соответствует таблице раздела 1)	Имеет опыт/владеет	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не владеет	неудовлетворительно	недостаточный

### 6.3. Соотношение индикаторов достижения со шкалой критериев их оценивания и уровнем их сформированности

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Уровень сформированной компетенции
Знает (соответствует таблице раздела 1)	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументировано отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	высокий
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает ответ, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, в то же время при ответе допускает несущественные ошибки	повышенный
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная	пороговый

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Уровень сформированной компетенции
	связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	недостаточный
Умеет (соответствует таблице раздела 1)	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	высокий
	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	повышенный
	При решении конкретных практических задач возникают затруднения	пороговый
	Не может решить практические задачи	недостаточный
Имеет опыт/владеет (соответствует таблице раздела 1)	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	высокий
	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности	повышенный
	Демонстрирует слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	пороговый
	Отсутствие навыков или неспособность их продемонстрировать	недостаточный

#### **6.4. Методические материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **6.4.1. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания**

1. Понятие «эмоциональное выгорание». Основные компоненты эмоционального выгорания. Причины возникновения.
2. Стадии эмоционального выгорания у педагогов. Состояние здоровья педагогов.
3. Профессиогенный стресс как основной фактор, определяющий динамику здоровья педагогов.
4. Последствия дистресса: невротизация, психосоматизация, нарушения поведения.

5. Экспресс-оценка собственного здоровья. Диагностика эмоционального выгорания.
6. Диагностика психоэмоционального состояния. Паспорт здоровья педагога.
7. Классификация приемов создания благоприятного психологического климата.
8. Возможности применения приемов, способствующих снижению физического, сенсорного и интеллектуального напряжения и восстановлению работоспособности.
9. Механизмы непроизвольной и сознательной регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием. Алгоритмы эффективного поведения в различных ситуациях.
10. Методы управления состоянием организма и активизации механизмов саморегуляции физического и психического состояния.
11. Медитация. Понятие, история, виды.
12. Классический вариант аутогенной тренировки (методика И. Г. Шульца). Оптимизация психоэмоционального состояния методом управляемого дыхания.
13. Нервно-мышечная релаксация: понятие, история метода, комплексы упражнений.
14. Функциональная музыка как средство повышения работоспособности человека. Цветотерапия (влияние цвета на психоэмоциональное состояние человека).
15. Копинг – стратегии: понятие, виды, диагностика. Естественные способы регуляции психоэмоциональным и физическим состоянием: танцы, музыка, еда, баня, массаж, пешие прогулки и другие.
16. Жизненная позиция как фактор определяющий психоэмоциональное состояние. Роль чувства юмора в профилактике и коррекции эмоционального выгорания.
17. Напряженные ситуации. Объективные и субъективные факторы напряженности педагогической деятельности.
18. Виды напряженных ситуаций педагогической деятельности (учитель-учитель, учитель-родитель, учитель-ученик). Информационный и эмоциональный стресс в деятельности педагога.
19. Психологический барьер. Способы преодоления состояния психологического барьера: конструктивный и неконструктивный. Барьероустойчивость.
20. Коммуникативная толерантность. Культура диалога для учителя. Культура спора для учителя. Барьеры диалогического общения.
21. Способы и упражнения на развитие навыков общения. Пассивное слушание. Эмпатическое слушание.
22. Личностные проблемы педагога как фактор формирования проблем в профессиональной деятельности. Позиции педагога в ситуации конфликтного взаимодействия.
23. Особенности педагогических конфликтов. Причины педагогических конфликтов.
24. Алгоритм решения конфликтной педагогической ситуации.
25. Методы и приемы коррекционно-развивающего воздействия, направленные на сплочение участников группы, развитие навыков взаимодействия в групповом общении.
26. Методы и приемы коррекционно-развивающего воздействия, направленные на формирование коммуникативных навыков, анализ собственного реагирования в стрессовых ситуациях, отработку навыков адекватного реагирования на стрессовые ситуации.



27. Методы и приемы коррекционно-развивающего воздействия, направленные на снятие эмоционального напряжения, повышение стрессоустойчивости.

28. Методы и приемы коррекционно-развивающего воздействия, направленные на преодоление психологических барьеров, мешающих адекватному реагированию на стрессовые ситуации.

29. Методы и приемы коррекционно-развивающего воздействия, направленные на самореализацию в качестве личности, ориентированной на успех, обладающей социально необходимыми качествами культурного человека.

30. Психологические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания и поддержки психического здоровья.

#### **6.4.2. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачёт), оценивающих знания и умения**

1. Фаза, к которой принадлежит симптом «личностной отстранённости, или деперсонализации»:
  - а) резистенция;
  - б) напряжение;
  - в) истощение.
2. Уберите несуществующий симптом фазы резистенции:
  - а) прекращение эмоционального потока;
  - б) эмоционально-нравственная дезориентация;
  - в) расширение сферы экономии эмоций;
  - г) редукция профессиональных обязанностей.
3. Вторая фаза эмоционального выгорания:
  - а) истощение
  - б) конкуренция
  - в) усталость
  - г) сопротивление
4. Личностная характеристика, провоцирующая выгорание,
  - а) интернальная Я-концепция
  - б) увлеченность
  - в) склонность к интроверсии
  - г) целеустремленность
5. Ингибитор синдрома эмоционального выгорания,
  - а) интернальная Я-концепция
  - б) эмпатичность
  - в) склонность к интроверсии
  - г) склонность отождествляться с другими
6. Симптом первой фазы эмоционального выгорания:
  - а) симптом «загнанности в клетку»;
  - б) симптом «пятого угла»;
  - в) симптом «что воля, что неволя»;
  - г) симптом «ограничения свободы».
7. Укажите одно из приоритетных направлений в изучении эмоционального выгорания:

- а) исследование внутринациональных особенностей;
  - б) развитие кросс-культурных исследований;
  - в) развитие исследований рас и народов.
8. САН – это:
- а) саморегуляция адаптация независимость
  - б) саморегуляция адекватность настроение
  - в) самочувствие активность настроение
  - г) самоудовлетворение активность надежда
9. Метод диагностики Ю.Я. Киселева «Градусник» предполагает:
- а) самооценку уровня актуального состояния
  - б) периодическое измерение температуры тела
  - в) оценку внешних проявлений напряженности
  - г) оценку кожно-гальванической реакции
10. Автор опросника по выявлению эмоционального выгорания:
- а) Н.Ладзина;
  - б) В.Бойко;
  - в) И.Ширинский;
  - г) Н.Осухова.
11. Метод АТ разработал:
- а) Э.Куэ.
  - б) И.Шульц
  - в) А.Ролан
  - г) И. Саломатин
12. Высшая ступень АТ- это:
- а) достижение полной отрешенности от сознания
  - б) достижение абсолютного просветления разума
  - в) тренировка процессов воображения
  - г) постижения абсолютной истины
13. Метод Э. Куэ основан на:
- а) мышечной релаксации
  - б) медитации
  - в) на проникновение в сущность объекта сосредоточения
  - г) саморазвитии
14. Первое стандартное упражнения в АТ:
- а) тяжесть
  - б) дыхание
  - в) сердце
  - г) тепло
15. Особенность техники Джекобсона состояла в том, что он:
- а) не позволял сосредотачиваться пациенту на конкретной мышечной группе
  - б) рекомендовал пациентам расслабление под музыку
  - в) он добивался расслабление мышц через первоначальное напряжение
  - г) требовал ее проведения перед принятием пищи
16. Медитация – это:
- а) познание мира
  - б) взгляды на действительность

в) образ жизни

г) техника релаксации

17. Перед применением психорегулирующих методик необходимо прежде всего развивать такие психические качества, как:

а) память и внимание

б) восприятие и внимание

в) мышление и восприятие

18. Интерпретация сообщения относится к техникам:

а) нерелективного слушания;

б) активного слушания;

в) эмпатического слушания;

г) пассивного слушания.

19. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп не относится:

а) логический барьер

б) фонетический барьер

в) семантический барьер

г) недоверие к другим

20. Педагогический конфликт – это:

а) столкновение противоположено направленных, несовместимых потребностей, мотивов, интересов, мыслей, чувств;

б) это конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса;

в) фотография конфликта в определенный момент времени.

21. Основной причиной конфликтов в системе «учитель-учитель» является:

а) проблемы школьного расписания;

б) группировки;

в) введение нововведений.

22. Конфликт отношений возникает:

а) по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;

б) по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;

в) в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей.

23. Данный стиль поведения в конфликте может быть использован в ситуации, когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и их устраивает временное решение, при этом удовлетворение желания не имеет слишком большого значения:

а) компромисс;

б) соперничество;

в) приспособление.

24. Первый этап в борьбе с эмоциональным выгоранием:

а) разъяснение;

б) информирование;

в) оповещение;

г) указание.

25. Какой тренинг наиболее эффективен для профилактики эмоционального выгорания:

а) тренинг личностного роста;

б) коммуникативный тренинг;

в) тренинг профессионального роста;

г) тренинг продаж.

26. Прием модификации упражнения, при котором элементы действия, выполняемые в скрытой, внутренней форме, выносятся во внешний план действий: вербальный или практический, называется:

- а) экстериоризация;
- б) интериоризация;
- в) драматизация;
- г) стохастизация.

27. Соответствие вербального сообщения его истинным желаниям, ценностям, убеждениям, называется:

- а) коммуникативной конгруэнтностью;
- б) коммуникативной компетентностью;
- в) подстройкой;
- г) раппортом.

28. Первая групповая форма работы с эмоциональным выгоранием получила название:

- а) тренинг борьбы со стрессом;
- б) врачебные тайны;
- в) группы Чернисса;
- г) Балинтовские группы

29. Социально-психологическое воздействие на поведение и процесс формирования мировоззрения других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние- это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

30. Способ социально-психологического воздействия (словесного или образного), предполагающий наличие у человека психологической готовности к принятию данного воздействия, вызывающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации – это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) внушение

#### **6.4.3. Перечень практических заданий на зачёте, необходимых для оценки умений и опыта деятельности**

1. У педагога наблюдается пониженное настроение, апатия, снижена работоспособность. Наблюдается шаблонность, поверхностность в работе. О какой стадии эмоционального выгорания идет речь? Что Вы можете посоветовать педагогу для сохранения его психического здоровья?

2. Педагог проявляет навязчивое желание продемонстрировать себя, проявить инициативу. Он активно включается в межличностные отношения и трудовую

деятельность. О какой стадии эмоционального выгорания идет речь? Что Вы можете посоветовать педагогу для сохранения его психического здоровья?

3. Педагог переосмысливает мировоззрение, свои личностные и профессиональные ценности. Появилось отвращение к своей работе и эмоциональным привязанностям. Появившиеся проблемы им отрицаются. О какой стадии эмоционального выгорания идет речь? Что Вы можете посоветовать педагогу для сохранения его психического здоровья?

4. У педагога наблюдается снижение устойчивости психических функций и работоспособности. Какие методы психодиагностики Вы будете использовать в своей работе для оценки его психоэмоционального состояния?

5. У педагога начальных классов со стажем работы 8 лет в последнее время появились тревожащие мысли и переживания, избирательный эмоциональный отклик на происходящие события, причем как на работе, так и за ее пределами, в общении с родными и друзьями. Какие методы психодиагностики Вы будете использовать в своей работе для оценки его психоэмоционального состояния?

6. Приведите примеры упражнений из аутогенной тренировки по методике И. Г. Шульца.

7. Приведите примеры упражнений на расслабление с использованием управляемого дыхания.

8. Приведите примеры упражнений нервно-мышечной релаксации.

9. Приведите примеры функциональной музыки для снятия психоэмоционального напряжения.

10. Приведите примеры арт-терапии рисованием.

11. Приведите примеры приемов использования чувства юмора в сложных ситуациях.

12. Ваня Морозов, сообразительный, энергичный и непоседливый пятиклассник, постоянно раздражает учительницу своей болтовней и вертлявостью. Не помогло пересаживание на первую парту. Град дисциплинарных замечаний лишь на несколько минут утихомиривает его. И вот однажды, не выдержав перешептывания мальчика с соседом, педагог решительно заявила: «В следующий раз без отца или матери на урок не пущу!». Расстроенный пятиклассник пулей вылетел из класса. Конструктивна ли педагогическая тактика, избранная учительницей? Какой бы выход из этой ситуации предложили Вы?

13. Конфликт произошел между молодой учительницей музыки и учеником 6-го класса Игорем, трудным, вспыльчивым мальчиком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в классе. Шел урок музыки, учительница огласила отметки за викторину, проведенную на прошлом уроке. Игорю показалось, что учительница поставила ему заниженную оценку. Он грубо обозвал ее и вышел из класса. Учительница велела передать Игорю, чтобы к ней на урок он больше не приходил. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

14. В 5-м классе учился Вова, ученик очень грубый и недисциплинированный. Класс он держал в своих руках. Учителей не слушал и этим гордился. В школу пришла новая учительница. На второй день Вова решил проучить новую учительницу, а себе прибавить славы. Когда пришла учительница на урок, он, как дежурный, доложил, что положено и вдруг что-то сунул ей в руку. Молодая учительница вскрикнула, потом вдруг поняла, что это жучок, сделанный из катушки с резинкой... Как реагировать на данную

ситуацию учителю? Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

15. Урок математики, который ведет опытный старый учитель. Девочка-старшеклассница, только что безуспешно отстоявшая полчаса у доски и получившая вполне законную двойку, направляясь к своей парте, прошептала: «Осел». Получилось достаточно громко и выразительно. Класс замер в ожидании реакции учителя. Слышно было, как тикают часы. И вдруг учитель улыбнулся: «Наверное, так и есть, детка, раз, взявшись учить вас, я не сумел выучить». Девочка разрыдалась. Оцените правильность или ошибочность педагогического воздействия на детей. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

16. Урок английского языка. 6 класс. Учитель разбирает контрольную работу, комментирует оценки. В конце своего монолога говорит: «Тем, кто получил «тройки» и «двойки» нужно переписать». Один из учеников спрашивает: «А почему нужно переписывать «тройку», ведь и «три» тоже оценка?» Учитель отвечает: «Если ты хочешь получать «тройки», то иди к Ирине Анатольевне (учительница во второй группе по английскому языку), а у меня только «четыре» и «пять». Оцените правильность или ошибочность педагогического взаимодействия. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

17. Учитель рисования показал два рисунка своим ученикам и попросил сказать, какой им больше нравится. Алеша, двенадцати лет, долго колебался, прежде чем ответить. Учитель говорит: - У нас мало времени. Напряги свой ум, если он у тебя есть. Посадив мальчика, который залился краской от стыда, учитель продолжил урок под дружное хихиканье одноклассников. Оцените правильность или ошибочность педагогического взаимодействия. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

18. Ученик отвечает урок. Материал он знает, но не может его подать; веселит своим ответом остальную группу и учителя. Мальчик доволен собой и продолжает в том же духе. Когда ему ставят «4», он не понимает за что: он отвечал, учительница ему улыбалась, – значит, ей нравился ответ. На его недоумение учитель отвечает, что он допустил много ошибок. Ребята заступились за него и попросили поставить «5», но учитель остался при своем мнении. Ребенок обиделся. Оцените правильность или ошибочность педагогического воздействия на детей. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

19. Учителю не нравится, как ученик сидит на уроке: мальчик сидит вразвалку, ноги вытянуты из-под парты. Учитель делает замечание, просит ученика сесть ровно. Ученик игнорирует учителя, остается в том же положении. На следующее замечание мальчик отвечает, что сидит нормально – назревает конфликт. Остальные ученики уговаривают его не спорить и сесть хорошо. Далее преподаватель начинает выговаривать ему то, что он в принципе невоспитанный, грубый, упрямый парень. Оцените правильность или ошибочность педагогического воздействия на детей. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

20. ...8 «в» класс считался в школе самым «трудным» и недисциплинированным. Не проходило дня, чтобы тот или иной учитель не жаловался на ребят. Урок истории проводила молодая, энергичная, знающая свой предмет учительница. Начало урока было хорошим, но потом ребята зашевелились, захихикали. Учительница сразу поняла, в чем дело. Оказалось, что кто-то из учащихся вымазал мелом край стола, и эта полоса

отпечаталась на платье учителя. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

21. В одной подмосковной школе в классе вспыхнули «мальчишечьи бои». Почти каждый день после уроков подростки собирались во дворе школы и под возгласы других школьников – зрителей, начинали «выяснять отношения». В результате дети возвращались домой из школы с синяками, в разорванной одежде, и родители приходили в школу с жалобами. Проблема неоднократно обсуждалась на классных часах с ребятами и на родительских собраниях, детей наказывали. Однако если вовремя начало конфликта не было замечено, он опять выливался в драку. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в данном конфликте. Сформулируйте основные правила эффективного общения в данной ситуации.

22. При незапланированном уходе в отпуск классный руководитель не успевает грамотно завершить дела и передать их коллеге. И в течение всего отдыха его преследует мысль о незавершённых делах. Что необходимо сделать педагогу для нормализации своего психоэмоционального состояния?

23. Оксана много лет работает завучем по воспитательной работе в школе. Зарекомендовала себя как отличный специалист. За время работы в этой сфере получила второе высшее образование, вышла замуж и родила ребёнка. В профессиональном плане к ней до недавнего времени совершенно не было вопросов. Хороший специалист. Несколько месяцев назад перед Оксаной встала задача организовать мероприятие «Лучший волонтер года». Она должна была сделать это самостоятельно. Оксане пришлось бороться с ограниченным бюджетом, повышенной нагрузкой и тотальным нежеланием педагогов принимать участие в этом традиционном мероприятии. Ни номинанты, ни другие педагоги не испытывали желания принимать в этом участие. У всех хватало своих задач. В итоге попытка номинировать участников обернулась глубочайшим формализмом. С этого момента все пошло наперекосяк. Каждый понедельник стал днём стресса, а пятницы не приносили удовлетворения. По выходным было сложно отдыхать и переключаться. Теперь на работу Оксана стала ходить, как на каторгу. В быту стала раздражительной, с подругами — плаксивой, с ребёнком — нервной. Что необходимо сделать Оксане для нормализации своего психоэмоционального состояния?

24. Директор школы столкнулся с проблемой эмоционального выгорания педагогов. Его высказывание: "Регулярно проводим анонимные опросы об удовлетворенности условиями труда. Жалобы отсутствуют, но при этом директор отмечает потерю интереса к работе. Специфическая область деятельности педагогов не позволяет существенно изменить функционал. Что Вы посоветуете сделать директору в создавшейся ситуации?"

25. Предложите конкретные игры и упражнения для психологического тренинга, направленные на сплочение участников группы, развитие навыков взаимодействия в групповом общении.

26. Предложите конкретные игры и упражнения для психологического тренинга, направленные на формирование коммуникативных навыков, анализ собственного реагирования в стрессовых ситуациях, отработку навыков адекватного реагирования на стрессовые ситуации.

27. Предложите конкретные игры и упражнения для психологического тренинга, направленные на снятие эмоционального напряжения, повышение стрессоустойчивости.

28. Предложите конкретные игры и упражнения для психологического тренинга, направленные на преодоление психологических барьеров, мешающих адекватному реагированию на стрессовые ситуации.

29. Предложите конкретные игры и упражнения для психологического тренинга, направленные на самореализацию в качестве личности, ориентированной на успех, обладающей социально необходимыми качествами культурного человека.

30. Предложите конкретные игры и упражнения в рамках психологического тренинга, направленные на профилактику синдрома эмоционального выгорания и поддержку психического здоровья.



**6.5. Паспорт оценочных средств промежуточной аттестации**

<b>№ п\п</b>	<b>Тема или раздел</b>	<b>Код контролируемых компетенций</b>	<b>Номер зачётного вопроса для контроля знаний</b>	<b>Номер задачи для контроля знаний и умений</b>	<b>Номер практического задания для контроля сформированности умений и опыта практической деятельности</b>
1	Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)	ОПК-7	1-4	1-6	1-3
2	Экспресс-оценка психоэмоционального состояния	ОПК-7	5-6	7-10	4-5
3	Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием	ОПК-7	7-16	11-17	6-11
4	Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации	ОПК-7	17-24	18-23	12-21
5	Коррекционно-профилактический тренинг «Стресс и эмоциональное выгорание педагогов»	ОПК-7	25-30	24-30	22-30

## **6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при проведении промежуточной аттестации**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, подробно описаны в Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта» (принято решением учёного совета ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» 29 октября 2019 года, протокол № 03, введено в действие приказом ректора ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» № 219 от 29 октября 2019 года).

### **Критерии оценивания ответа обучающегося на зачёте**

<b>«зачтено»</b>	Обучающийся обнаруживает знание большей части основного учебного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, возможны некоторые неточности при ответе и/или интерпретации примеров из образовательной практики, которые обучающийся исправляет после пояснений, данных преподавателем; владеет навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач. Уровень сформированности компетенций - не ниже порогового
<b>«не зачтено»</b>	Обучающийся имеет существенные пробелы в теоретических знаниях содержания дисциплины, допускает принципиальные ошибки при выполнении заданий, не способен решать профессиональные задачи. Уровень сформированности компетенций - недостаточный

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

#### **7.1.1. Рекомендуемая литература (основная)**

1. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – Санкт-Петербург: ПИТЕР, 2009. - 336 с.
2. Волков, Б.С. Психология педагогического общения: учебник для бакалавров / Б.С. Волков, Н.В. Волкова, Е.А. Орлова. - Москва: Юрайт, 2014. - 333 с.
3. Митина, Л.М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога: учебное пособие для студентов педагогических вузов / Л.М. Митина, Г.В. Митин, О.А. Анисимова. - Москва: Академия, 2005. – 368 с.
4. Солодкова, Т.И. Эмоциональный интеллект как личностный ресурс. Роль эмоционального интеллекта в преодолении синдрома выгорания у педагогов: монография

/ Т.И. Солодкова. — Германия: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. — 140 с. // ЭБС IPRbooks [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11456.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **7.1.2. Рекомендуемая литература (дополнительная)**

1. Гордиенко, В.Н. Эмоциональный интеллект педагогов: теория, эксперимент и практика / В.Н. Гордиенко, Т.И. Солодкова. — Саратов: Вузовское образование, 2017.— 178 с.— // ЭБС IPRbooks [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/59227.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Горелова, Г.Г. Кризисы личности и педагогическая профессия / Г. Горелова. - Москва: МПСИ, 2004. - 320 с.

3. Митина, Л.М. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебно-методическое пособие / Л.М. Митина, Е.С. Асмаковец. - Москва: Флинта, 2001. - 192с.

4. Целуйко, В.М. Психологические основы педагогического общения: пособие для студентов и педагогов / В.М. Целуйко. - Москва: ВЛАДОС, 2007. - 295 с.

5. Шабанова, Т.Л. Тревожность педагога и способы её регуляции: монография / Т.Л. Шабанова. — Саратов: Вузовское образование, 2014.— 177 с. // ЭБС IPRbooks [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/19531.html> (дата обращения: 16.05.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6. Штуккерт, А.Л. Психолого-педагогические основы преподавательской деятельности в высшей школе: учебное пособие / А.Л. Штуккерт, И.П. Волков. - Санкт-Петербург: НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2014.

### **7.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

1. Copyright учительский портал: сайт. — Москва, 2009- 2019. — URL: <http://www.uchportal.ru/load/117> -

2. psyedu.ru Электронный журнал «Психолого-педагогические исследования» сайт. — Москва, 2006 - 2019. — URL: — <http://psyedu.ru/>

3. PsyJournals.ru Портал психологических изданий: сайт. — Москва, 2007 - 2019. — URL: <http://psyjournals.ru/>

4. Вестник практической психологии образования: сайт. — Москва, 2007 - 2019. — URL: [http://psyjournals.ru/vestnik\\_psyobr/about/](http://psyjournals.ru/vestnik_psyobr/about/)

5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: федеральный портал: сайт. — Москва, 2005- 2019. — URL: <http://window.edu.ru/>

6. Журнал «Вопросы психологии»: сайт. — Москва, 2001 – 2019. — URL: <http://www.voppsy.ru>

7. Мир Психологии: сайт. — Москва, 1999 - 2019. — URL: <http://psychology.net.ru/>

8. Психпортал: сайт. — Москва, 2001- 2019. — URL: <http://psy.piter.com/>

9. Сибирский психологический журнал: сайт. — Томск, 1995- 2019. — URL: <http://journals.tsu.ru/psychology/>

10. Социальная сеть работников образования nsportal.ru: сайт. — Москва, 2010- 2019. — URL: <https://nsportal.ru/>

11. Факультет психологии МГУ им. М.В. Ломоносова: сайт. — Москва, 1997 - 2019. — URL: <http://www.psy.msu.ru/>

### **7.3. Программное обеспечение**

1. Microsoft Office 2007

2. Microsoft Windows XP
3. Microsoft Windows 7
4. «Личный кабинет обучающегося» на веб-ресурсе собственной разработки

#### **7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

##### **7.4.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в локальной сети**

1. Электронная библиотека Национального государственного университета им. Лесгафта (Санкт-Петербург). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.
2. Электронная библиотека Московской государственной академии физической культуры (Малаховка). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.
3. Электронная библиотека Сибирского университета физической культуры (Омск). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.

##### **7.4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в сети «Интернет» (заключены договора с ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»)**

1. РУКОНТ: национальный цифровой ресурс: межатраслевая электронная библиотека : сайт / Консорциум «КОНТЕКСТУМ». – Сколково, 2010 -. – URL: <http://lib.rucont.ru/search> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
2. IPRbooks: электронно-библиотечная система (Базовая версия «Премиум»): сайт. – Саратов, 2005 -. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
3. Springer Nature: издательство: сайт. – Москва, 2019. – URL: <http://link.springer.com> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
4. Web of science : наукометрическая реферативная база данных журналов и конференций : сайт. – Москва, 2019 -. – URL: <http://www.webofscience.com> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

##### **7.4.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы сети «Интернет» свободного доступа**

1. Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003 -. – URL: <http://diss.rsl.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.
2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 -. – URL: <http://www.elibrary.ru> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.
3. Научная педагогическая электронная библиотека: сайт / Научная педагогическая библиотека им К.Д. Ушинского. – Москва, 2019. – URL: <http://elib.gnpbu.ru> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.
4. Большая бесплатная библиотека : сайт. – URL: <http://tululu.org/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.
5. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: сайт. – Москва. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

6. Электронная библиотека ГПИБ: сайт / Государственная публичная историческая библиотека России (ГПИБ). – Москва, 1863- . – URL: <http://elib.shpl.ru/ru/nodes/9347-elektronnaya-biblioteka-gpib/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: сайт. – Москва, 2005-. – URL: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

8. Спортивное чтение: спортивная электронная библиотека: сайт. – 2019. – URL: <http://sportfiction.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Аудитория № 224 учебного корпуса № 1, пл. Юбилейная д.4	22 посадочных места, столы ученические - 11, стулья ученические - 22, 1 письменный стол, 1 мягкий стул, 1 трибуна, 2 вешалки, шкаф. Проектор BenQ SP831-60745-00, интерактивная доска – 94800-00, ноутбук Samsung R560-38402-00, мышь компьютерная
Аудитория № 131* учебного корпуса № 1, пл. Юбилейная д.4	10 посадочных мест, стульев – 13 штук, столов ученических – 10 штук, стол преподавателя, доска. Персональные компьютеры Формоза – 11 штук, мониторы Samsung 710 N – 11 штук; принтер P2015d-8067-00, кондиционер, вешалка – 1 шт.
Электронный читальный зал* библиотеки здания общежития с пристроенным учебным корпусом, пл. Юбилейная д. 4, к. 1	11 посадочных мест, ученические столы – 11, ученические стулья – 11, персональные компьютеры ТОНК 1507 – 11 штук, мониторы Samsung 710N – 11 штук

*\*Помещения для самостоятельной работы*

## 9. ХРОНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий по дисциплине

### 9.1. Очная форма обучения

№ п/п	Темы лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий в хронологическом порядке	Перечень необходимого оборудования, наглядные пособия	Количество часов и вид занятия
1	Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
2	Экспресс-оценка психоэмоционального состояния	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
3	Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием	Ноутбук, проектор	4 часа, лекция
4	Коммуникативная культура и стратегии	Ноутбук,	4 часа,

	поведения в конфликтной ситуации	проектор	лекция
5	Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием <i>Контрольная работа №1 по темам: Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)», «Экспресс-оценка психоэмоционального состояния», «Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием»</i>		2 часа, семинар
6	Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации <i>Контрольная работа №2 по теме «Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации»</i>	Ноутбук, проектор	2 часа, семинар
7	Коррекционно-профилактический тренинг «Стресс и эмоциональное выгорание педагогов»		14 часов, семинар

## 9.2. Заочная форма обучения

№ п/п	Темы лекций, лабораторных, практических и семинарских занятий в хронологическом порядке	Перечень необходимого оборудования, наглядные пособия	Количество часов и вид занятия
1	Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
2	Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации	Ноутбук, проектор	2 часа, лекция
3	Коррекционно-профилактический тренинг «Стресс и эмоциональное выгорание педагогов»		4 часа, семинар

**Контрольные работы для обучающихся****КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА №1 по дисциплине «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании»**

по темам: Эмоциональное выгорание (понятие, структура и факторы риска)», «Экспресс-оценка психоэмоционального состояния», «Приемы и техники сознательной регуляции психоэмоциональным состоянием»

**Вариант 1**

1. Автор идеи «burnout» - выгорания:
  - а) Маслах;
  - б) Фройденбергер;
  - в) Хобфуд;
  - г) Фрейд.
2. Фаза эмоционального выгорания, которой не существует:
  - а) истощение;
  - б) напряжение;
  - в) резистенция;
  - г) депрессия.
3. Автор стрессовой теории:
  - а) Холл;
  - б) Селье;
  - в) Пиаже;
  - г) Морроу.
4. Первая групповая форма работы с эмоциональным выгоранием получила название:
  - а) тренинг борьбы со стрессом;
  - б) врачебные тайны;
  - в) группы Чернисса;
  - г) Балинтовские группы
5. Традиционно факторы, вызывающие эмоциональное выгорание, группировались на два блока:
  - а) рабочие и личностные;
  - б) организационные и человеческие;
  - в) внутренние и внешние;
  - г) деловые и индивидуальные.
6. Фаза, к которой принадлежит симптом «личностной отстранённости, или деперсонализации»:
  - а) резистенция;
  - б) напряжение;
  - в) истощение.
7. Что из нижеперечисленного является рекомендацией по профилактике эмоционального выгорания:
  - а) игнорирование начальства;
  - б) ориентировка только на личные цели;

- в) ограничение общения с коллегами; г) использование перерывов в работе.
- 8. Кто в первую очередь отвечает за эмоциональное благополучие работника:
  - а) менеджер по кадрам;
  - б) психолог организации;
  - в) начальник организации;
  - г) сам работник.
- 9. Автор опросника по выявлению эмоционального выгорания:
  - а) Н.Ладзина;
  - б) В.Бойко;
  - в) И.Ширинский;
  - г) Н.Осухова.
- 10. Уберите несуществующий симптом фазы резистенции:
  - а) прекращение эмоционального потока;
  - б) эмоционально-нравственная дезориентация;
  - в) расширение сферы экономии эмоций;
  - г) редукция профессиональных обязанностей.

### Вариант 2

- 1. В каких годах прошлого столетия изучение эмоционального выгорания выделилось в отдельную проблему:
  - а) 20-х;
  - б) 50-х;
  - в) 70-х;
  - г) 90-х.
- 2. По какой фразе наиболее точно можно определить, что у работника развивается эмоциональное выгорание:
  - а) «Моя семья меня достала!»
  - б) «И так в жизни много проблем, а тут ещё такой начальник!»
  - в) «Так плохо себя чувствую, даже на работу идти не хочется!»
  - г) «От этой работы в жизни только проблемы!»
- 3. Основная причина эмоционального выгорания по Н.Ладзиной – это несоответствие между:
  - а) личностью и работой;
  - б) личностью и семьёй;
  - в) принципами работника и принципами начальника;
  - г) желаниями и возможностями.
- 4. Симптом первой фазы эмоционального выгорания:
  - а) симптом «загнанности в клетку»;
  - б) симптом «пятого угла»;
  - в) симптом «что воля, что неволя»;
  - г) симптом «ограничения свободы».
- 5. Укажите одно из приоритетных направлений в изучении эмоционального выгорания:
  - а) исследование внутринациональных особенностей;
  - б) развитие кросс-культурных исследований;



- в) развитие исследований рас и народов.
- 6. Первый этап в борьбе с эмоциональным выгоранием:
  - а) разъяснение;
  - б) информирование;
  - в) оповещение;
  - г) указание.
- 7. Какой тренинг наиболее эффективен для профилактики эмоционального выгорания:
  - а) тренинг личностного роста;
  - б) коммуникативный тренинг;
  - в) тренинг профессионального роста;
  - г) тренинг продаж.
- 8. Кто из нижеперечисленных профессионалов наиболее подвержен эмоциональному выгоранию:
  - а) водитель трамвая;
  - б) почтальон;
  - в) продавец;
  - г) электрик.
- 9. Какой фактор, влияющий на развитие эмоционального выгорания, относится к внутренним:
  - а) психологически трудный контингент;
  - б) дестабилизирующая организация деятельности;
  - в) интенсивная интериоризация обстоятельств профессиональной деятельности;
  - г) стимулирование работников.
- 10. Что такое эмоциональное выгорание по своей сути:
  - а) болезнь;
  - б) психическое расстройство;
  - в) стойкий затянувшийся стресс;
  - г) депрессия.

## **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА №2 по дисциплине «Психологическая помощь педагогам при стрессе и эмоциональном выгорании»**

по теме «Коммуникативная культура и стратегии поведения в конфликтной ситуации»

### **Вариант 1**

1. Одной из характеристик эмоционального переживания является:
  - а) предметность;
  - б) субъективность;
  - с) качество.
2. Быстро возникающее и бурно протекающее кратковременное эмоциональное состояние, отрицательно влияющее на психику и поведение человека – это:
  - а) стресс;
  - б) настроение;
  - с) аффект.
3. На настроение оказывает большое влияние темперамент. Так у флегматиков будет преобладать:
  - а) бодрое, мажорное настроение;

- b) ровное, спокойное настроение;
  - c) отрицательное настроение.
- 4. Педагогический конфликт – это:
  - b) столкновение противоположено направленных, несовместимых потребностей, мотивов, интересов, мыслей, чувств;
  - c) это конфликт, субъектами которого являются участники педагогического процесса;
  - d) фотография конфликта в определенный момент времени.
- 5. Какую из ниже представленных характеристик НЕЛЬЗЯ отнести к педагогическим конфликтам:
  - a) профессиональная ответственность учителя за педагогически правильное разрешение ситуации;
  - b) конфликт в педагогической деятельности легче разрешить, чем успешно предупредить.
  - c) различное понимание событий и их причин участниками конфликта;
  - d) любая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые конфликты, в которые включаются другие ученики.
- 6. Основной причиной конфликтов в системе «учитель-учитель» является:
  - a) проблемы школьного расписания;
  - b) группировки;
  - c) введение нововведений.
- 7. Конфликт отношений возникает:
  - a) по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее;
  - b) по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий;
  - c) в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей.
- 8. Данный стиль поведения в конфликте может быть использован в ситуации, когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и их устраивает временное решение, при этом удовлетворение желания не имеет слишком большого значения:
  - a) компромисс;
  - b) соперничество;
  - c) приспособление.
- 9. Позиция педагога в конфликте, реализуя которую он старается не замечать и не вмешиваться в столкновения, возникающие среди воспитанников:
  - a) избегание конфликта;
  - b) нейтралитет.
- 10. Основная цель этапа разрешения конфликта под названием «Стоп» заключается:
  - a) понять мотивы и причины поступка ребенка, почему он так ведет себя, чего хочет добиться;
  - b) не навредить ребенку поспешными действиями и не осложнить отношения с ним;
  - c) выбор оптимальных средств для достижения поставленной педагогической цели.
- 11. Эмоциональная культура – это:
  - a) личностное образование, представленное системой знаний о развитии эмоций, умений и способов их анализа и управления ими;
  - b) гармоничное сочетание эмоциональной экспрессивности (отзывчивости) и эмоциональной устойчивости учителя;
  - c) выразительность, сила проявления чувств, переживаний.
- 12. Какого стиля общения НЕ существует:
  - a) демократического;

- b) авторитетного;
  - c) общение-дистанция.
13. Данный вид слушания предполагает использование «угу-реакции»: «да-да», «угу-угу», «ну, конечно», кивание головой:
- a) пассивное слушание;
  - b) активное слушание.
14. Для какого стиля педагогического общения, характерно следующее описание «учитель избегает всякой двусмысленности, подчеркнуто требователен, жестко добивается послушания, так как считает, что всегда и во всем прав»:
- a) «Генерал»;
  - b) «тренер»;
  - c) «Мастер».
15. Выделяют три группы барьеров педагогического общения: личностные, социально-психологические и:
- a) Моральные;
  - b) Психологические;
  - c) Физические.
16. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи учебной информации между участниками педагогического процесса – это:
- a) коммуникативная толерантность;
  - b) коммуникативный барьер;
  - c) психологический барьер.
17. Невербальное общение – это:
- a) общение, отражающее взгляды, убеждения, профессионально-ценностные ориентации, систему мотивов жизнедеятельности учителя;
  - b) неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, прикосновения и т.д.;
  - c) это индивидуально-типологические особенности социально-психологического взаимодействия педагога и обучающихся.
18. Какую из ниже перечисленных функций выполняет невербальное общение:
- a) усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
  - b) выступает как средство решения учебных задач;
  - c) стимулирует активность учащегося.

## Вариант 2

1. Верно ли утверждение, что эмоции и чувства, являясь субъективными по своей форме существования переживаниями, никогда не имеют внешних проявлений:
- a) да;
  - b) нет.
2. От устойчивости эмоциональных переживаний зависит:
- a) самочувствие человека;
  - b) его положение в организации;
  - c) интенсивность эмоций и чувств.
3. Настроение – это:
- a) наиболее общее эмоциональное состояние, охватывающее человека в течение определенного периода времени;
  - b) эмоциональное состояние, внезапно возникающее у человека под влиянием экстремальной ситуации;
  - c) глубокое, интенсивное и очень устойчивое эмоциональное состояние, определяющее стремления и поступки человека.

4. Верно ли утверждение, что в специфика педагогического конфликта заключается в том, что в нем сталкиваются группы имеющие одинаковый социальный статус:

- a) да;
- b) нет.

5. Данная группа педагогических конфликтов возникает по причине слабой учебной мотивации учеников или, по причине того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению.

- a) конфликты, связанные с недостатками в организации учебного процесса;
- b) конфликты взаимодействия;
- c) мотивационные конфликты

6. Опоздание и пропуски занятий учащимися, невыполнение домашних заданий и т. д. является примером:

- a) типичного конфликта;
- b) нетипичного конфликта.

7. Какого стиля поведения в конфликте не существует:

- a) соперничество;
- b) избегание;
- c) компромисс;
- d) непонимания.

8. Такой стиль поведение в конфликте как «уклонение» реализуется:

a) когда затрагиваемая проблема не столь важна для педагога, он не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем для выработки решения и не хочет тратить время и силы на ее решение;

b) когда педагог, обладает сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересован в сотрудничестве с учащимся и стремится в первую очередь удовлетворить собственные интересы;

c) когда важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта, при этом предмет разногласия не важен для педагога и у него самого недостаточно власти или шансов победить.

9. Позиция целесообразного вмешательства в конфликт предполагает:

a) педагог, не будучи убежден, что конфликт - это всегда плохо и что с ним надо бороться, старается подавить его;

b) педагог, опираясь на хорошее знание коллектива воспитанников, анализирует причины возникновения конфликта, принимает решение либо подавить его, либо дать возможность развиваться до определенного предела.

10. Компонент в структуре эмоциональной культуры отражающий взгляды, убеждения, профессионально-ценностные ориентации, систему мотивов жизнедеятельности учителя:

- a) поведенческий компонент;
- b) мотивационный компонент;
- c) личностный компонент.

11. Эмоциональная культура педагога тесно связана с таким понятием как:

- a) рефлексивность;
- b) эмоциональная гибкость;
- c) эмоциональный интеллект.

12. Верно ли утверждение, что одним из показателей низкой культуры диалога с учащимися можно считать применение угроз, высмеиваний и унижений достоинства учеников:

- a) нет;
- b) да.

13. Эффект новизны – это:

а) использование в процессе межличностного восприятия устойчивого образа человека;

б) придание большого значения более поздней информации при восприятии и оценивании знакомого человека.

14. Верно ли утверждение, что при эмпатическом слушании необходимо дать совет, наставление и обязательно оценить говорящего, его действия и поступки:

а) нет;

б) да.

15. Верно ли утверждение, что невербальное общение осуществляется на осознанном уровне, человек отдает отчет своим действиям:

а) да;

б) нет.

16. Одна из сторон невербального общения, включающая процесс познания и восприятия друг друга:

а) перцептивная;

б) экспрессивная.

17. Компонент невербального общения, включающий в себя паузу, темп речи, кашель, плач, тембр, интонацию:

а) пространственно-временные средства;

б) фонационные средства;

с) тактильные средства.

18. Верно ли утверждение, что с помощью прикосновения нельзя привлечь внимание, установить контакт, выразить свое отношение к ребенку:

а) нет;

б) да.

### Методические указания для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптируется при необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) или инвалидностью и дополняется нижеследующими особенностями при ее освоении такими обучающимися. Используются следующие образовательные технологии с учетом их адаптации для лиц с ОВЗ или инвалидностью:

<b>Образовательные технологии</b>	<b>Цель</b>	<b>Адаптированные методы</b>
Проблемное обучение	Развитие познавательной способности, активности, творческой самостоятельности лиц с ОВЗ или инвалидностью	Поисковые методы, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей лиц с ОВЗ или инвалидностью
Концентрированное обучение	Создание блочной структуры учебного процесса, наиболее отвечающей особенностям здоровья лиц с ОВЗ или инвалидностью	Методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности лиц с ОВЗ или инвалидностью
Модульное обучение	Гибкость обучения, его приспособление к индивидуальным потребностям лиц с ОВЗ или инвалидностью	Индивидуальные методы обучения: индивидуальный темп и график обучения с учетом уровня базовой подготовки лиц с ОВЗ или инвалидностью
Дифференцированное обучение	Создание оптимальных условий для выявления индивидуальных интересов и способностей лиц с ОВЗ или инвалидностью	Методы индивидуального личностно-ориентированного обучения с учетом ОВЗ и личностных психолого-физиологических особенностей
Развивающее обучение	Ориентация учебного процесса на потенциальные возможности лиц с ОВЗ или инвалидностью	Вовлечение обучающихся с ОВЗ и инвалидов в различные виды деятельности, развитие сохранных возможностей
Социально-активное, интерактивное обучение	Моделирование предметного и социального содержания учебной деятельности лиц с ОВЗ или инвалидностью	Методы социально-активного обучения, игровые методы с учетом социального опыта лиц с ОВЗ или инвалидностью
Рефлексивное обучение, развитие критического мышления	Интерактивное вовлечение лиц с ОВЗ или инвалидностью в групповой образовательный процесс	Интерактивные методы обучения, вовлечение лиц с ОВЗ или инвалидностью в различные виды деятельности,

		создание рефлексивных ситуаций по развитию адекватного восприятия собственных особенностей
--	--	--

Имеется возможность беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, в учебные помещения и другие помещения ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» (на первые этажи) (имеются пандусы, поручни, расширенные дверные проёмы) по адресам:

*182105, Псковская область, г Великие Луки, пл Юбилейная, д 4;*

*182105, Псковская область, г Великие Луки, пл Юбилейная, д 4, корп 1.*

Имеется возможность их пребывания в указанных помещениях. Лифтов нет. Аудитории для проведения учебных занятий с такими обучающимися располагаются на первых этажах.

Образовательные технологии применяются как с использованием универсальных, так и специальных информационных и коммуникационных средств, в зависимости от вида и характера ограниченных возможностей здоровья или инвалидностью обучающихся.

На уровне специальных приемов, используемых при обучении лиц с ОВЗ и инвалидностью используются следующие: 1) приемы, обеспечивающие доступность учебной информации (рельефное письмо и осязательное чтение для обучающихся с нарушениями зрения, жестовая речь для обучающихся с нарушениями слуха, дозированность учебной нагрузки и др.); 2) специальные приемы организации обучения (алгоритмизация учебной деятельности с учетом особенностей нарушения, специфика структурного построения занятий, и др.). 3) логические приемы переработки учебной информации (конкретизация, установление аналогий по образцам, обобщение по доступным признакам изучаемых объектов и явлений и др.); 4) приемы использования технических средств, специальных приборов и оборудования (технические средства по перекодированию зрительной и слуховой информации в доступные для сохраненных анализаторов сигналы, использование приборов, усиливающих зрительную, тактильную, слуховую и др. информацию).

Проводится дополнительная индивидуальная работа с преподавателем (индивидуальные консультации), работа с лекционным и дополнительным материалом, беседа, морально-эмоциональная поддержка и стимулирование, индивидуальная учебная работа, то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, или им требуется проведение индивидуальной учебно-воспитательной работы.

Обучающимся осуществляется самостоятельная работа: работа с книгой и другими источниками информации, план-конспекты, реферативные (воспроизводящие), реконструктивно-вариативные, эвристические, творческие самостоятельные работы, проектные работы, он-лайн технологии сети «Интернет».

Конкретные формы и виды контактной работы лиц с ОВЗ или инвалидностью устанавливаются преподавателем индивидуально для каждого обучающегося или, при возможности, для нескольких обучающихся. Выбор форм и видов контактной и самостоятельной работы лиц с ОВЗ или инвалидностью осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, на компьютере или с использованием иной техники, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

К реализации дисциплины (модуля), в том числе при процедуре оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с запросами обучающихся)

привлекаются услуги ассистентов, сурдопереводчиков<sup>1</sup>, специалистов<sup>2</sup> по специальным техническим и программным средствам обучения.

Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для слабовидящих обучающихся предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране).

Обучение лиц с нарушениями зрения предполагает использование технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в учебных аудиториях выбирается место с возможностью беспрепятственного к нему доступа на инвалидной коляске.

Дополнительное учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины (модуля):

- библиотечный фонд помимо учебной литературы включает справочно-библиографические и периодические издания в соответствии с перечнем указанным в рабочей программе дисциплины (модуля);

- обеспечивается доступ к ним обучающихся с ОВЗ и инвалидов с использованием специальных технических средств.

Дополнительное материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)<sup>3</sup>:

- Аппаратно-программный комплекс «Читающая машина» для лиц с нарушениями зрения;

- Увеличивающее телевизионное устройство для слабовидящих ElecGeste EM-302 для лиц с нарушениями зрения;

- использование звукоусиливающей аппаратуры для лиц с нарушениями слуха.

Использование оценочных средств для определения уровня сформированности компетенций обучающихся с ОВЗ и инвалидов проводится с учетом индивидуальных особенностей восприятия, переработки материала, выполнения заданий. Материалы оценочных средств при необходимости представляются обучающимся в печатном и (или) электронном, и (или) аудиоформате, т.е. в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,

<sup>1</sup> ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» заключен договор № б/н от 01.12.2017 года на оказание, в случае необходимости, услуг сурдопереводчика

<sup>2</sup> Приказом ректора № 201 от 25.10.2016 назначены ответственные за оказание технической помощи по каждому конкретному адресу (по каждому зданию)

<sup>3</sup> 3 октября 2018 года заключено соглашение о сотрудничестве между ФГБОУ ВО «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)», утвержденным в качестве образовательной организации высшего образования, подведомственной Министерству спорта Российской Федерации, на базе которой создан Ресурсный учебно-методический центр (РУМЦ) по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, и ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта». На основании пункта 3.1.4. этого соглашения о сотрудничестве РУМЦ предоставляет во временное пользование образовательной организации высшего образования технические средства обучения и оборудование Центра коллективного пользования для обучения студентов с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Текущий контроль результатов обучения осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий семинарского типа, а также выполнения индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствия формы действия данному этапу усвоения учебного материала, что позволяет своевременно выявить затруднения и отставание обучающихся с ОВЗ и инвалидов и внести коррективы в учебный процесс. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку или выполнение заданий.

Формы проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ и инвалидов устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов, при необходимости предоставляется техническая помощь.

**Тексты/конспекты лекций***Понятие «эмоциональное выгорание» в историческом и современном контексте*

Впервые на явление выгорания обратили внимание американские психологи, когда в США в 60-х гг. XX в. начали появляться социальные службы помощи безработным, инвалидам, женам алкоголиков, людям, пережившим насилие, ветеранам вьетнамской войны и т. д. В центры реабилитации каждый приходил со своими трудностями и психологическими проблемами. От сотрудников требовалось выслушать посетителя, посочувствовать, помочь советом, оказать моральную поддержку. Рабочий персонал подбирался очень тщательно, проходил хорошую подготовку, однако через некоторое время начались осложнения. Все чаще со стороны посетителей стали звучать жалобы на невнимание, равнодушие и даже грубость сотрудников. Были проведены исследования, после чего ученые заявили о существовании профессионального истощения, или «стресса общения».

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был предложен американским психиатром Х. Фрейденбергом в 1974 году. Иногда его переводят на русский язык как «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание», рассматривая при этом комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. В 1982 году американский исследователь Кристина Маслач описала симптомы данного синдрома и предложила метод его диагностики: «Burnout is a syndrom of emotional exhaustion, depersonalisation and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do 'people work' of some kind». Бернаут – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностной результативности, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами «помогающих профессий». В дальнейшем синдром эмоционального выгорания (эмоциональное сгорание) рассматривался специалистами как специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми. Приблизительные оценки встречаемости синдрома выгорания у специалистов «помогающих профессий», полученные с использованием теста MBI (Maslach Burnout Inventory) в США, дают частоту от 10 до 25 %.

А. Лэнгле рассматривает синдром выгорания как вид депрессии, который возникает без травматизации и органических нарушений, а только лишь из-за постепенной утраты жизненных ценностей. За синдромом выгорания стоит двойная бедность отношений: внешних – с другими людьми, и с деятельностью, и внутренних – с самим собой и собственной эмоциональностью. Как следствие – пустота и раздражительность (депрессия истощения). Это проявление неэкзистенциальной установки по отношению к жизни – установки, которую человек занимает чаще всего бессознательно и ради самых благих целей. При этом игнорирование экзистенциальной действительности является настолько фундаментальным, что это приводит к дефицитарной витальной симптоматике как в соматическом, так и в психическом аспектах.

Сегодня есть авторитетные авторы, которые не ограничивают синдром эмоционального сгорания только социальными, «помогающими» профессиями. А. Пайнз и Е. Аронсон (Pines и Aaronson (1988)), например, рассматривают синдром выгорания как

синдром переутомления, который может встречаться в любой профессии, а также и за пределами профессиональной деятельности (например, в работе по дому). По мнению Е.В. Орла, выгорание представляет собой полисистемное образование, которое включено в ряд взаимодействующих систем разного уровня, где базовой системой, в которой зарождается и развивается выгорание, является система профессионального становления личности. Выгорание является профессиональным феноменом, элементом подсистемы профессиональных деструкций, т. е. формируется и проявляется в профессиональной деятельности, отрицательно влияя на ее протекание и результаты. Качественная специфика выгорания по сравнению с другими профессиональными деструкциями заключается в том, что оно является проявлением полного профессионального регресса личности, проникая практически во все ее подструктуры и нарушая их оптимальное функционирование. Как элемент подсистемы личности выгорание имеет сходные особенности с психическими состояниями, но не сводится к ним по ряду признаков. Специфика выгорания как самостоятельного феномена заключается в том, что оно представляет собой психический феномен, интегрирующий в единое целое традиционные состояния и отличающийся от них по степени необратимости и устойчивости во времени, приближаясь по этим параметрам к психическим свойствам. Несмотря на качественную специфику функционирования выгорания в разных системах, его качественная определенность сохраняется, что находит отражение в специфике его содержания и общей направленности воздействия на параметры личности и деятельности профессионала.

Таким образом, проблема эмоционального выгорания, став предметом научного анализа в середине 60-х гг. XX века, благодаря многочисленным исследованиям зарубежных и отечественных ученых (М. Burish, Н. Fredenberger,

R. Golembiewsky, M. Leiter, T. Marek, Maslach, A. Pines, W. Schaufeli и др.), не потеряла своей актуальности и в наши дни, о чем свидетельствует большое количество публикаций и аналитических обзоров. Только за последнее десятилетие опубликовано свыше 1500 статей, посвященных исследованию различных аспектов феномена выгорания. Изучение данного феномена, начавшееся в 1974 году в США, затем распространилось и на другие страны такие, как Канада, Голландия, Польша, Германия, Израиль, Китай и т. д. Последнее десятилетие ознаменовалось повышением интереса к проблеме выгорания со стороны отечественной науки и психологов из стран СНГ (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, М.А. Воробьева, Н.В. Гришина, Е.В. Орел, А.А. Рукавишников, М.М. Скугаревская, Т.В. Форманюк и др.)

### **СИНДРОМ «ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»**

Понятие «эмоциональное выгорание» появилось в психологии сравнительно недавно, лет 20 тому назад. В последнее время оно широко используется в научных текстах и лексиконе психиатров, медицинских и социальных психологов, звучит с экранов телевизоров и мелькает на страницах популярных изданий. Дело в том, что представители многих профессий, чья деятельность связана с общением, подвержены симптомам постепенного эмоционального утомления и опустошения. Прежде всего, это касается врачей, педагогов, воспитателей, работников торговли и сферы обслуживания.

Прямо скажем, термин «эмоциональное выгорание» не строго научный, однако за ним стоят очень серьезные психологические и психофизиологические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия.

Эмоциональное выгорание, (будем пользоваться этим понятием, коль оно есть) **приобретается** в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от

различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами — свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями.

**Эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.**

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

**Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности.**

Данный стереотип эмоционального восприятия действительности складывается под воздействием ряда факторов предпосылок — внешних и внутренних.

**Внешние факторы, провоцирующие «выгорание», таковы.**

**Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность**

Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

**Дестабилизирующая организация деятельности.**

Основные ее признаки общеизвестны: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» — мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, учащихся в классе, пациентов, принимаемых за рабочую смену, клиентов, обслуживаемых за день. При этом следует учитывать, что дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — клиенте, потребителе, пациенте и т. п., а затем на взаимоотношениях обеих сторон,

**Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции.**

Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего это касается медиков, педагогов, воспитателей, социальных работников, блюстителей общественного порядка, обслуживающего персонала. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Надо всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в него; сопереживать, сострадать, сочувствовать; предвосхищать его слова, настроения, поступки. А главное, постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров.

На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых

партнеров — заказчиков, пациентов, учащихся, клиентов, пассажиров, покупателей. Плата высока — нервное перенапряжение.

Любой профессионал в сфере межличностных отношений находится под постоянным прессингом особых социальных институтов, призванных побуждать к ответственности за исполняемые функции и операции. Среди таких институтов жесткие и конкретные ролевые предписания, права личности и потребителя и т.д.

— **неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.**

Таковая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель—подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега—коллега». Нервная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других — искать способы экономии своих психических ресурсов.

Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы;

— **психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.**

У врачей это тяжелые и умирающие больные. У педагогов и воспитателей — дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. У руководителя или командира — подчиненные с акцентированными характерами, неврозами, признаками психопатизации, нарушители дисциплины, безответственные работники, неумеренно пьющие. У обслуживающего персонала — капризные и грубые клиенты. Если вы работаете с людьми, то почти ежедневно попадается клиент или пациент, который «попортит вам нервы» или «доведед до белого каления». Невольно вы начинаете упреждать подобные случаи и прибегаете к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений, вы добавляете, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда вы не включаетесь в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт — эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

**Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание**

**Склонность к эмоциональной ригидности.**

Естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Напротив, формирование симптомов «выгорания» будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко случается так, что проработав «в людях» до пенсии, человек тем не менее не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.

**Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) сорбятий обстоятельств профессиональной деятельности**

Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль.

Довольно часто молодые специалисты воспринимают все слишком эмоционально, отдаются делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Типичный вариант экономии ресурсов - эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11-16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации конфликты, допущенные ошибки. К примеру, педагог научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг «срывается» в общении с определенным ребенком, возмущен его бестактными выходками и грубостью. Но случается - тот же учитель понимает, что надо проявить особое внимание к ученику и его семье, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией.

#### **Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.**

Здесь два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности - а это означает безразличие, равнодушие, душевную черствость.

Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами - материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

#### **Нравственные дефекты и дезориентация личности.**

Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью «включать» во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами - неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого личности.

В случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается.

Теперь перейдем к поведенческим проявлениям, то есть симптомам эмоционального выгорания. Каковы они и как их определить? Чтобы ответить на эти вопросы важно подчеркнуть очевидную связь эмоционального выгорания и стресса.

**Эмоциональное выгорание — динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.**

Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую (то есть всеобщего действия) защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства.

При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение — его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) резистенция, то есть сопротивление, — человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) истощение — оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу возникают отдельные признаки, или симптомы нарастающего эмоционального выгорания.

#### **ФАЗА «НАПРЯЖЕНИЯ».**

Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов. Тревожное напряжение включает несколько симптомов:

##### **Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств».**

Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

##### **Симптом «неудовлетворенности собой».**

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует «механизм «эмоционального переноса» — энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства»: впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

##### **Симптом «загнанности в клетку».**

Возникает не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Мы пытаемся что-то изменить, еще и еще раз обдумываем неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению психической энергии за счет индукции идеального: работает мышление, действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного

и желаемого. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объемов. И если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая эмоциональное выгорание, то человек переживает ощущение «загнанности в клетку», интеллектуально-эмоционального затора, тупика.

В таких случаях мы в отчаянии произносим: «неужели это не имеет пределов», «нет сил с этим бороться», «я чувствую безысходность ситуации». Нас повергает в иступление бюрократическая казенщина, организационная бестолковщина, людская непорядочность, повседневная рутинность.

#### **Симптом «тревоги и депрессии».**

Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте службы. Симптом «тревоги и депрессии», — пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

#### **ФАЗА «РЕЗИСТЕНЦИИ»**

Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

##### **1. Симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования».**

Несомненный признак «выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Такой режим общения можно приветствовать, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным — уделю внимание данному партнеру, будет настроение — откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное — эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие.

**Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.**

##### **2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации».**



Он углубляет неадекватную реакцию в отношениях с партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться».

Подобные мысли и оценки бесспорно свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору. К сожалению, в жизни мы зачастую сталкиваемся с проявлениями эмоционально-нравственной дезориентации. Как правило, это вызывает справедливое возмущение, мы осуждаем попытки поделить нас на достойных и недостойных уважения. Но с такой же легкостью почти каждый, занимая свое место в системе служебно-личностных отношений, допускает эмоционально-нравственную дезориентацию.

В нашем обществе привычно исполнять свои обязанности в зависимости от настроения и субъективного предпочтения.

### **3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций».**

Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области — в общении с родными, друзьями и знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, что вам не хочется общаться даже с близкими. Кстати часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На службе вы еще держитесь соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкаетесь или, хуже того готовы послать всех подальше, а то и просто, «рычите» на всех. Можно сказать, что вы пресыщены человеческими контактами.

### **4. Симптом «редукции профессиональных обязанностей».**

Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

По пресловутым законам редукции нас, субъектов сферы обслуживания, обделяют элементарным вниманием. В ответ мы тоже не спешим к нашим партнерам - ни подробного опроса, ни доброго слова, одним словом, редукция профессиональных обязанностей - привычная спутница бескультурия в контактах.

## **ФАЗА «ИСТОЩЕНИЯ»**

Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

### **1. Симптом «эмоционального дефицита».**

К профессионалу приходят ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму: все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы — дополняют симптом «эмоционального дефицита».

### **2. Симптом «эмоциональной отстраненности».**

Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика — ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

### **3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации».**

Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку — субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций — с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метафазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не проставляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: «ненавижу...», «презираю...», «взять бы автомат и всех...». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана вся профессиональная деятельность.

### **Профессиональная деформация педагогов**

Освоение личностью профессии неизбежно сопровождается изменениями в ее структуре, когда, с одной стороны, происходит усиление и интенсивное развитие качеств, которые способствуют успешному осуществлению деятельности, а с другой — изменение, подавление и даже разрушение структур, не участвующих в этом процессе. Если эти профессиональные изменения расцениваются как негативные, т. е. нарушающие целостность личности, снимающие ее адаптивность и устойчивость, то их следует рассматривать как профессиональные деструкции или деформации.

**Профессиональная деформация личности** — изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности и негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса (Зеер Э.Ф.).

Часто бывает, что при общении с совершенно незнакомым человеком вдруг думаешь: «Он, наверное, врач (юрист, военный, пожарный...)». Откуда у нас такие мысли? Дело в том, что многие профессии накладывают на человека отпечаток. Вследствие неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности. Это проявляется совершенно по-разному: в

определенном профессиональном жаргоне, определенных взглядах на жизнь, например, у учителей появляется привычка говорить громко и внятно.

**Степень выраженности** профессиональной деформации учителя определяется стажем работы, содержанием педагогической деятельности и индивидуально-психологическими особенностями личности.

Что способствует профессиональной деформации?

1. Изменение мотивации трудовой деятельности
2. Возникающие стереотипы мышления, поведения и деятельности
3. Эмоциональная напряженность профессионального труда (появляется раздражительность, тревожность, нервные срывы и др.)
4. Монотонность, однообразие, жестко структурированный характер труда
5. Утрата перспектив профессионального роста

#### **Основные формы профессиональной деформации личности педагога:**

Можно выделить профессиональные деформации, влияющие в большей степени на личностный уровень, т.е. негативные изменения характера, проявляющиеся в повседневной жизни и на профессиональный уровень – личностные изменения, негативно влияющие на профессиональную деятельность. Разумеется, это разделение условно.

Профессиональные деформации педагога:

Рассмотрим краткую характеристику деформаций педагогов:

1) **Авторитарность** педагога проявляется в централизации всего учебно-воспитательного процесса, единоличном осуществлении управленческих функций, использовании преимущественно распоряжений, рекомендаций, указаний. Авторитарность обнаруживается в снижении рефлексии - самоанализа и самоконтроля педагога.

2) **Демонстративность** - качество личности, проявляющееся в эмоционально окрашенном поведении, желании нравиться, стремлении быть на виду, проявить себя. Известная демонстративность педагогу профессионально необходима. Однако когда она начинает определять стиль поведения, то снижает качество педагогической деятельности, становясь средством самоутверждения.

3) **Доминантность** обусловлена выполнением педагогом властных функций. Ему даны большие права: требовать, наказывать, оценивать, контролировать. Доминантность как профессиональная деформация присуща почти всем педагогам со стажем работы более 10 лет.

4) **Педагогическая агрессия** проявляется во враждебном отношении к нерадивым и неуспевающим учащимся, в приверженности к "карательным" педагогическим воздействиям, в требовании безоговорочного подчинения педагогу.

5) **Социальное лицемерие** педагога обусловлено необходимостью оправдывать высокие нравственные ожидания учащихся и взрослых, пропагандировать моральные принципы и нормы поведения. Социальная желательность с годами превращается в привычку морализирования, неискренность чувств и отношений.

6) **Педагогическая индифферентность** (равнодушие) характеризуется эмоциональной сухостью, игнорированием индивидуальных особенностей учащихся. Педагогическое равнодушие развивается на основе обобщения личного отрицательного опыта педагога. Педагогическая индифферентность развивается с годами как следствие

эмоциональной усталости и отрицательного индивидуального опыта взаимодействия с учащимися (авторитарная центрация).

10) **Педагогический догматизм** возникает вследствие частого повтора одних и тех же ситуаций, типовых профессионально-педагогических задач. У педагога формируется склонность к упрощению проблем, применению уже известных приемов без учета всей сложности педагогической ситуации. Догматизм проявляется в игнорировании психолого-педагогических теорий, пренебрежительном отношении к науке, инновациям, в самоуверенности и завышенной самооценке и развивается с ростом стажа работы, сопровождаясь снижением общего интеллекта.

12) **Дидактичность** - это проявление педагогических издержек объяснительно-иллюстративных методов обучения. Она выражается в стремлении учителя все объяснить самому, а в воспитательной работе - в нравоучении и назидании. Дидактичность педагога проявляется также за пределами учебного заведения: в семье, неформальном общении, часто приобретает характер профессионального занудства. Наиболее часто дидактичность обнаруживают эмоционально сдержанные преподаватели естественно-математических и технических дисциплин, имеющие стаж работы более 15 лет.

14) Развитию **консерватизма** способствует то обстоятельство, что педагог регулярно репродуцирует один и тот же учебный материал, применяет определенные формы и методы обучения и воспитания. Стереотипные приемы педагогического воздействия постепенно превращаются в штампы, экономят интеллектуальные силы педагога, не вызывают дополнительных эмоциональных переживаний. Обращенность в прошлое при недостаточно критичном к нему отношении формирует у педагогов предубеждение против инноваций.

15) **Монологизм**. Этот процесс сопровождается угасанием способности к диалогу - не как к обмену "дежурными репликами", а как к взаимообмену и взаимообогащению личностными смыслами, как к проникновению во внутренний мир "Другого" и отражению в нем своего внутреннего мира. Вместе с тем, понимая ограниченность монолога, педагог прибегает к имитации диалога, порой, не замечая того, что это именно имитация. Большое количество ситуаций, наблюдаемых на уроках нами, а также зафиксированных студентами в ходе педагогической практики, позволяют говорить не об истинном, а о псевдидиалоге. Главными его показателями являются: а) знание и проговаривание ребенком того, что от него хочет услышать учитель; б) оценивание высказываний ученика на основе их соотнесения с "эталонным ответом" (словосочетание из реальной практики некоторых педагогов); в) изобилие речевых штампов при отсутствии или дефиците неповторимых индивидуальных оттенков.

16) **Формализм** – формальное отношение к работе, отсутствие творчества, фантазии, выполнение работы по принципу «лишь бы отстали».

Профессиональная деформация педагога практически всегда сопровождается **синдромом эмоционального выгорания**.

**Способы преодоления профессиональных деформаций педагога:**

1. Диагностика профессиональных деформаций и разработка стратегии преодоления.
2. Овладение приемами, способами саморегуляции эмоционально-волевой сферы и самоанализа.
3. Усвоение нового, "дополнительного" учебного предмета и преподавание его как факультативного.

По сути, саморегуляция - это умение быть “здесь и сейчас”, важность которого можно проиллюстрировать известной буддийской притчей. Когда ученик спросил дзеэнского Мастера, в чём смысл великого Дао, учитель ответил ему:

- В простом здравом смысле. Когда я голоден – я ем, когда устал – я сплю.
- Но разве все не делают то же самое? – спросил ученик.

На что учитель ответил:

- Нет. Большинство людей не присутствуют в том, что они делают.

К прекрасным методам релаксации, связанным с телом, относятся также всевозможные водные процедуры – купание, баня, и различные виды массажа.

### **Методы релаксации, связанные с дыханием**

Дыхание – важнейший процесс в организме человека. Благодаря ему наша кровь насыщается кислородом, питая затем каждую клеточку. Кроме того, дыхание связано с работой нашей нервной системы, ведь почти всегда «успокоиться» - значит установить глубокое ровное и неспешное дыхание. В состоянии стресса, тревоги, страха или гнева наше дыхание становится поверхностным, судорожным. Мы не успеваем как следует вдохнуть, так как все тело оказывается заблокировано отрицательными переживаниями. Соответственно, организм не получает достаточно кислорода, и развиваются различные заболевания, происходит потеря сил, преждевременное старение и т.д. Поэтому особенно важно для каждого человека овладеть техникой глубокого, или полного дыхания, когда в процессе вдоха и выдоха участвует не только грудная клетка, но и самые нижние отделы живота. При таком полном дыхании организм автоматически достигает состояния релаксации, мысли упорядочиваются, а волнение исчезает.

### **Методы релаксации, связанные с умственной деятельностью**

В последнее время огромную популярность приобрел метод словесного самовнушения (аффирмаций). Аффирмации – это словесные формулы, составленные по определенным принципам (в них применяются только позитивные выражения, отсутствует частица «не», используется настоящее время, формулы произносятся от первого лица и т.д.). С помощью аффирмаций, которые нужно повторять многократно, можно достичь эффекта спокойствия и расслабления сознания и тела. Для тех, кто обладает живым воображением, прекрасно подойдет метод создания мыслеобразов. Образы имеют большую силу: они могут вызывать совершенно разные состояния, от печали до радости, от полного расслабления до мобилизации всех сил. Важно найти «свой» образ, который будет приводить вас в желаемое состояние. Прекрасные и светлые картины, представляемые нашим умом, помогают наполниться позитивными эмоциями, отдохнуть и расслабиться душой. Наиболее действенные образы для релаксации – когда вы нежитесь на мягкой перине, покачиваетесь на пушистом облачке, лежите на берегу моря или находитесь в теплой приятной ванне. Даже мимолетное погружение в такую комфортную ситуацию благотворно воздействует на самочувствие человека. Применяя образ, важно получше рассмотреть все детали, прочувствовать все ощущения, связанные с ним. При успешной тренировке вам через некоторое время будет достаточно лишь вспомнить ваш образ, и тело на уровне мышечной памяти само воспроизведет состояние расслабления.

Расслабление с помощью аффирмаций или мыслеобразов хорошо сочетается с методами мышечной релаксации.

### **Методы релаксации, связанные с искусством**

Одна из главных задач искусства – давать душе радость и покой. Эффект релаксации может быть достигнут при прослушивании специально подобранной музыки, просмотре картин, фотографий природных ландшафтов, видеосюжетов и т.д. Кроме этого, можно достичь расслабления с помощью просмотра специальных изображений для релаксации глазных мышц. Такие картины автоматически успокаивают нервно-психическую активность, постепенно приводя мозг и все тело к состоянию расслабления.

Всевозможные методы, связанные с танцевальными движениями, также способствуют физической и нервно-психической релаксации. Движение под музыку одновременно с приятным общением поддерживает положительные эмоции. Сочетание музыки и световых эффектов усиливает воздействие на биотоки головного мозга. Еще русский композитор Скрябин начал пропагандировать цветомузыку как метод расслабления и поддержания здоровья и хорошего настроения. Эти методы могут взаимно дополнять друг друга – например, очень эффективно использование одновременно музыки и картин или видеосюжетов. Прекрасным антистрессовым методом также является пение – поющий человек может быть гораздо более расслабленным и гармоничным. Особенно хорошо петь, когда никто вас не слышит – так вы полнее сможете выразить всю гамму чувств, связанных с песней и с вашим собственным внутренним состоянием. При этом напряжение уходит и на его место приходит покой.

### **Методы релаксации, связанные с образом жизни и восприятием реальности**

Естественным и незаменимым способом расслабления и поддержания позитивного настроения является смех. Смехотерапия как психотерапевтическое направление сегодня интенсивно развивается. Смех вызывает реакцию нашего тела, которая способствует оздоровлению всего организма. Все мышцы сначала сжимаются, потом расслабляются. Дыхание и пульс временно учащаются, благодаря чему кровь обогащается кислородом. А клетки головного мозга снижают свою чувствительность к боли. Кроме того, в них вырабатываются эндорфины – вещества, уничтожающие боль и приносящие удовольствие. Смехотерапия напрямую связана с нашим восприятием себя и окружающей реальности: чем больше смешного мы находим в себе или в происходящей ситуации, тем более становимся устойчивыми к стрессу и неблагоприятным воздействиям. Также благотворно воздействует на человека пребывание на природе – на берегу моря или озера, у подножия гор, в тенистом лесу. Если нет возможности побыть наедине с природой несколько дней, то можно хотя бы воссоздать ее уголок у себя дома или в рабочем кабинете – посадить цветы и комнатные деревья, завести аквариум, устроить мини-водопад и т.д. Звуки, цвета и запахи живой природы – одно из самых мощных и действенных средств для достижения полной релаксации.

### **Использование образов**

#### **Управление дыханием**

Процесс дыхания имеет важное значение для регуляции психических процессов. Умение правильно дышать является необходимой основой для успеха. Даже самые элементарные дыхательные приёмы могут дать ощутимый положительный результат, когда необходимо быстро успокоиться или, наоборот, повысить общий тонус. В первую очередь, важен ритм дыхания.

Успокаивающий ритм таков, что каждый выдох вдвое длиннее, чем вдох. В ряде случаев можно сделать глубокий вдох и затем задержать дыхание на 20-30 сек. Последующий выдох и глубокий компенсаторный вдох оказывают на нервную систему стабилизирующее влияние.

#### **Избавление от нежелательных эмоций: Диссоциация.**

Данный способ предназначен для людей которым мешает в жизни излишняя впечатлительность и эмоциональность. В этих случаях полезно выработать навык отстранения от эмоций - диссоциации. Этот навык основан на разделении осознания человеком физиологических сдвигов в собственном организме, вызванных эмоциями, от осознания своего внутреннего, психологического состояния. Для этого необходимо научиться отличать и отделять навязываемые извне эмоции от деятельности собственного "Я".

#### **Экспресс-приемы для снятия эмоционального напряжения.**

1. Сложите руки «в замок» за спиной. Так как отрицательные эмоции «живут» на шее ниже затылка и на плечах, напрягите руки и спину, потянитесь, расслабьте плечи и руки. Сбросьте напряжение с кистей.
2. Сложите руки «в замок» перед собой. Потянитесь, напрягая плечи и руки, расслабьтесь, встряхните кисти (во время потягивания происходит выброс «гормона счастья»).
3. Улыбнитесь! Зафиксируйте улыбку на лице на 10 – 15 секунд. При улыбке расслабляется гораздо больше мышц, чем при обычном положении. Почувствуйте благодать, которая расходится по всему телу от улыбки. Сохраните это состояние.

#### **Понятие и структура коммуникативной компетентности.**

**Коммуникация** - процесс, более широкий, чем общение. Коммуникация – процесс передачи информации кому-либо и способы общения, позволяющие передавать и принимать разнообразную информацию. Цель коммуникации – обеспечить понимание полученной и передаваемой информации. Компетентный – надлежащий, знающий, осведомлённый, авторитетный в какой-то области.

**Коммуникативная компетентность** – умение общаться, быстро и чётко устанавливать деловые и дружеские контакты с людьми, хорошая осведомлённость в области коммуникаций (общения) и умение воплотить знания на практике. Коммуникативная компетентность определяется как эффективность общения: способность и реальная готовность к речевому общению, адекватная целям, сферам и ситуациям общения, способность к речевому взаимодействию и речевому действию и включает:

- знание речевых норм, функционального использования языка
- речевые умения и навыки;
- собственно-коммуникативные умения: выбор языковой нормы, сообразно ситуации; навыки речевого общения с учётом того, с кем, когда и с какой целью мы говорим.

#### **Признаки коммуникативной компетентности:**

- 1) быстрая и точная ориентировка во взаимодействии;
- 2) стремление понять друг друга в контексте конкретной ситуации;
- 3) установка в контакте не только на дело, но и на партнёра;
- 4) уверенность в себе, адекватно включённая в ситуацию;
- 5) владение ситуацией, готовность проявить инициативу;

6) большая удовлетворённость в общении и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;

7) умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях.

**Коммуникативная компетентность включает в себя:**

- языковой компонент (формирование лексических и грамматических навыков);
- речевой компонент (смысловое, логическое построение высказывания, умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы, слушать, устанавливать контакт);

- учебно-познавательный компонент (умение работать с информацией);

- социокультурный компонент (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнёра, встать на его позицию и сформулировать её);

- этикетный и общекультурный компонент.

**2. Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной.**

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов с людьми, порождаемый потребностями людей в совместной деятельности. Включает в себя 3 стороны: коммуникацию – обмен информацией, интеракцию – выработка стратегии поведения, перцепцию – восприятие и понимание партнёра по общению. Исходя из этого, **общение как коммуникативный акт имеет функции:**

1. Перцептивный аспект – усовершенствование и поддержание нашего представления о себе, выполнение социальных обязательств, выстраивание взаимоотношений;

2. информационный аспект;

3. интерактивный аспект – мы общаемся, чтобы воздействовать на других (организовать наше пространство);

4. общение как инструмент (решаем какие-то задачи).

Деловая коммуникация – это самый массовый вид взаимодействия людей в обществе в процессе их познавательно-трудовой деятельности. Деловое общение – это общение с целью расширения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить и ли изменить деятельность других людей, их мнений. Коммуникативно одарён каждый говорящий человек, т.е. реализующий себя как коммуникативная личность.

**«Коммуникативная личность** понимается как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью её индивидуальных свойств и характеристик, которые определяются степенью её индивидуальных свойств и характеристик, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно *коммуникативной компетенцией* – умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации».

(Конецкая В.П. Социология коммуникации. М.1997). Параметры коммуникативной личности:

1. мотивационный – потребность сообщить что-то или получить необходимую информацию – служит мощным стимулом для коммуникативной деятельности;

2. когнитивный – знание коммуникативных систем (кодов), обеспечивающих адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, и воздействие на партнёра в соответствии с коммуникативной установкой;



3. функциональный – такое свойство личности, которое принято называть *коммуникативной (языковой) компетентностью*:

1) практическое владение индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для актуализации информационной, экспрессивной и прагматической функций коммуникации; 2) умение варьировать коммуникативные средства в процессе коммуникации в связи с изменением ситуативных условий общения; 3) построение высказываний в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами речевого этикета. Оценка коммуникативной личности зависит от степени эффективности выполнения функции взаимодействия и функции воздействия.

*Коммуникативная компетентность* – это совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. *Коммуникативная компетентность* в ходе делового общения предполагает три уровня адекватности партнёров:

- коммуникативного – взаимодействия между объектом и субъектом с целью сообщения и обмена информацией и воздействия на индивида или общества в целом в соответствии с определённой целью - установкой;
- интерактивного – взаимодействия объекта и субъекта, предполагающего определённую форму организации совместной деятельности;
- перцептивного – процесс взаимного восприятия и познания объектом и субъектом друг друга, управления как основы их взаимопонимания.

### **3. Характеристика коммуникативных умений.**

Основные коммуникативные умения – это слушать, понимать, самовыражаться, воздействовать. Мы нарабатываем коммуникативные умения в ходе коммуникации. Коммуникация в человеческом общении – это процесс создания и передачи значимых сообщений в междуличностном и групповом взаимодействии, публичном выступлении. Этот процесс включает в себя:

1. *Участники* (кто участвует в общении) – отправитель информации и получатель.  
2. *Контекст* – это физическое (темпер., свет, шум, физическое расстояние, время суток и т.д.), социальное (заданные социальные роли, социальное взаимодействие), психологическое (те настроения, чувства, которые привносят каждый из участников), социокультурное окружение (ценности, убеждения, особенности восприятия тех или иных событий, особенности восприятия), в котором происходит коммуникация.

3. *Сообщение*. Значением нашего сообщения является обратная связь: сочетание значения символа, кода, формы организации информации. а) Значение – это осознание вами мыслей и чувств. Значение, существующее в вашем сознании не может передаваться вовне само собой, поэтому люди используют символы (слова, звуки, действия); б) кодирование – когнитивный процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки, действия; декодирование - перевод звуков, слов в действия.

4. *Канал* (вербальный, невербальный) – технический маршрут сообщения и средство его передачи. Все каналы задействованы: осязание, обоняние, слух, зрение, но развиты неодинаково.

5. *Обратная связь* – реакция на сообщение. Обратная связь указывает передававшему человеку: как оно было принято, понято.

6. *Шум*. Шумом называют то, что мешает передавать нужную информацию, т.е. любой внешний, внутренний физический, психологический, семантический или иной

стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией и влияющий на искажение значения информации (разность образования, восприятия, установочных понятий и т.д.).

7. *Цель.* Каждая ситуация (коммуникация) должна иметь цель. Эффективной считается та коммуникация, когда участники считают, что цель выполнена.

#### **4. Психологические особенности устного выступления.**

Устное выступление произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т.д.). По своему характеру устное выступление представляет собой монологическую речь. Если рассматривать публичное выступление с психологической точки зрения, это не просто монолог перед аудиторией, а сложный процесс общения со слушателями, причём процесс не односторонний, а двусторонний, то есть диалог. Взаимодействие между говорящим и аудиторией носит характер субъектно-субъектных отношений. Та и другая сторона являются субъектами совместной деятельности, сотворчества, и каждая выполняет свою роль в этом сложном процессе публичного выступления.

**Устное выступление характеризуется рядом особенностей, определяющих её сущность:**

- *Наличие обратной связи* (реакция на слова оратора). В процессе выступления оратор имеет возможность наблюдать за поведением аудитории и по реакции на свои слова улавливать её настроение, отношение к высказываемому. По отдельным репликам и вопросам определять, что на данный момент волнует слушателей, и в соответствии с этим корректировать свою речь. Именно «обратная связь» превращает монолог в диалог, является важным средством установления контакта со слушателями.
- *Устная форма общения.* Устное выступление представляет собой живой непосредственный разговор со слушателями. В ней реализуется устная форма литературного языка. Устная речь воспринимается на слух, поэтому важно построить и организовать публичное выступление таким образом, чтобы её содержание сразу понималось и легко усваивалось слушателями.

*Как готовиться к выступлению?*

**К выступлению надо готовиться тщательно.** Свободное владением материалом возможно лишь в том случае, если он прочно освоен. Чтобы выступление достигло цели, задавайте себе три вопроса: Кому я буду говорить? Для чего? Что должны уяснить слушатели?

Потом составьте план, чтобы сделать своё выступление стройным, логически связанным и последовательным. Полезно составить тезисы или конспект. Узнать состав аудитории. Важно знать, что сказать и как строить выступление. Главное – желание общаться со слушателями и уверенность в том, что это получится. Слова сразу подкрепят живые, непродуманные интонации, появятся жест, пауза, обращённый к аудитории взгляд – возникнут контакт и та убедительность, которая бывает только у этого слова, в этот момент, в этой аудитории. А после выступления наступит чувство удовлетворения и окрылённости. Чтобы слушатели воспринимали сказанное, оратор должен установить с ними личностный контакт. **Доброжелательное, уважительное отношение вызывает, как правило, ответные чувства.** Чтобы не возник барьер отрицательных эмоций, нужно продумать форму установления эмоционального контакта со слушателями. Убедившись,

что настроение слушателей позволит им воспринимать информацию, перейти к теме выступления. Внимательно следить за сигналами обратной связи, чтобы не было скуки. Ощущение того, что ваше выступление нужно и вам есть что сказать, снимает всякий барьер страха.

Чтобы его преодолеть, скажите: «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!» Сразу не начинайте выступление, немного подождите. Первая фраза всегда содержит приветствие. Потом зачин выступления – просто, понятно, доступно начинаете речь своими словами, чтобы увлечь, захватить слушателей.

**Как сохранить и поддержать внимание в течение всего выступления?** Требования к речи: **Содержательность речи. Доступность информации. Непринуждённая манера выступления.** Умелое пользование жестами. Важны убеждённость и эмоциональность оратора. Необходим умеренный темп речи, паузы. Уместный юмор. Постоянный зрительный контакт с аудиторией. Заключение должно быть связано с главной идеей выступления, быть мажорным, оптимистичным по духу.

**Из приобретённых навыков складываются умения оратора.** Он должен уметь самостоятельно готовить выступление, доходчиво и убедительно излагать материал, отвечать на вопросы слушателей, устанавливать и поддерживать контакт с аудиторией, применять технические средства, наглядные пособия и т.д. В практических упражнениях будет постепенно оттачиваться мастерство. **Хочешь научиться говорить – говори!** Если солдат не участвовал в учениях и не прошёл боевой подготовки, не отточил навыки поведения в боевом строю, он не сможет участвовать в сражении. Футболист, прежде чем выйти на поле в составе известной команды, тренируется ежедневно. Ежедневной муки тренировок и репетиций требуют искусство балета, музыки, театра, цирка, любой вид спорта... Не странно ли, что искусство речи не удостоивается чести и внимания со стороны тех, кто реально, каждодневно пользуется языком?

**Полезно читать вслух понравившийся текст.** А ещё лучше записать себя на магнитофон или на видеокамеру – тогда можно увидеть недостатки своего образа оратора. Результатом же работы над декламацией чужих или чтением собственных ораторских речей (будущих докладов, выступлений) будут разработанное дыхание, уверенный голос, отсутствие боязни говорить и ненужной сосредоточенности на себе. Не мешают занятия по технике речи (произнесение скороговорок) – на отработку звуков, ясного и чёткого произношения, темпа речи, интонации.

Повышению ораторского мастерства способствует и критический анализ выступлений. Важно попытаться чётко сформулировать для себя, что нравится в выступлении того или иного оратора, что вызывает отрицательную реакцию.

## **2. Коммуникативные барьеры.**

**Коммуникативные барьеры** – это психологические речевые, культурно-социальные препятствия на пути адекватной передачи и получении информации между партнёрами по общению

1) **Барьеры «непонимания»** (не слышим, не видим, не понимаем). выделяют 4 барьера непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический)

- **Фонетическое непонимание**—возникает из-за погрешности произношения, проглатывания концов слов, монотонная не выразительная речь(речь скороговорка, большое кол-во слов паразитов)

- **Акустические барьеры**---интонации не адекватные ситуации, тембр, громкость, звука, речевые паузы. Речь на иностранном языке. Акцент, невнятная речь.

- **Семантический барьер непонимания**—когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой». используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры

- **Стилистический барьер непонимания** возникает, когда происходит несоответствие между формой и содержанием, возникает стилистический барьер. Существуют два основных правила структурирования информации в общении: **правило рамки** (Г. Эббингаузом -начало и конец любого информационного ряда, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина) и **правило цепи** (основано на том, что содержание должно быть структурировано)

- **Логический барьер**, возникает в тех случаях, когда логика рассуждения либо слишком сложная для восприятия или кажется неверной или противоречивой.

Преодолеть:

- фонетический барьер: внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки;

- преодоления семантического барьера необходимо: говорить максимально просто;заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора. стилистического барьера: правильно структурировать передаваемую информацию

- логического барьера :соблюдение условий: учет логики и жизненной позиции собеседника, правильная аргументация.

2) **Психологические барьеры** —к ним можно отнести недоверие, неприятие партнёров по обмену информации

- **барьер «личностнойцензуры»**- человек принимает и передаёт инф., через себя

- **эмоциональные барьеры**- сильные эмоции(страх, волнение) не способствуют внимательному отношению к диалогу.

Рассмотрим некоторые барьеры, возникающие при включении сильных эмоций.

---**Барьер страдания** —снижает уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания;снижает уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим.

---**Барьер гнева, ярости**- рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

---**Барьер отворачивания и безразличности** возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека

---**Барьер презрения**, аморальные поступки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость); предрассудки и т. д.

---**Барьер страха** —он может свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

--**барьер вины и стыда**- м.б. на лезть,из боязни быть уличенным в содеянном.

3) **Психологическая несовместимость** когда возникает резкое неприятие партнёров их различий характеров, темпераментов, соц. установок и др. индивид. различий. это м. стать причиной межличностных конфликтов

4) **Социо-культурные барьеры** — это социальные политические, религиозные, культурные, профессиональные и иные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, событий, ситуаций в процессе коммуникаций. Система барьеров есть своего рода автоматизированная охрана — при своеобразном срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку. В противном случае мозг и психика человека просто не выдержали бы обвала информации. Однако иногда барьеры играют и отрицательную роль. Рассмотрим некоторые барьеры, возникающие при включении сильных эмоций.

---**Барьер страдания** — снижает уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания; снижает уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим.

---**Барьер гнева, ярости** — рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

---**Барьер отворачивания и безразличия** возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека

---**Барьер презрения**, аморальные поступки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость); предрассудки и т. д.

---**Барьер страха** — он может свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

--**барьер вины и стыда** — м.б. на лезть, из боязни быть уличенным в содеянном.

3) **Психологическая несовместимость** когда возникает резкое неприятие партнёров их различий характеров, темпераментов, соц. установок и др. индивид. различий. это м. стать причиной межличностных конфликтов

4) **Социо-культурные барьеры** — это социальные политические, религиозные, культурные, профессиональные и иные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, событий, ситуаций в процессе коммуникаций. Система барьеров есть своего рода автоматизированная охрана — при своеобразном срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку. В противном случае мозг и психика человека просто не выдержали бы обвала информации. Однако иногда барьеры играют и отрицательную роль. Например, тяжело изложенная, но нужная информация не воспринимается или воспринимается с искажениями, неполно. Человек, знающий решение, но не имеющий авторитета, может быть не услышан. Разрешить это противоречие позволяет знание социально-психологических особенностей перечисленных барьеров и способов их преодоления.

### 5) Коммуникативные барьеры (психология общения)

Есть классификация барьеров общения:

1) социальные:

- Образовательные
- Культурные, межкультурные
- Профессиональные

## 2) психологические:

- Смысловой
- Фонетический барьер (неправильное произношение) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, акцент, речь с большим количеством звуков-паразитов и т.п.;

- Стилистический (когда не понятен смысл предложения, логика не понятна)
- Авторитета

- В. Шепель выделяет 6 барьеров:

- 1) дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;
- 2) инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя иными проблемами;
- 3) антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;
- 4) языковой барьер — существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;

5) профессиональное неприятие — некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;

6) неприятие имиджа коммуникатора

По мнению Ю.С. Крижанской и В.П. Третьякова (1998), в процессе делового общения возможно возникновение по крайней мере трех коммуникативных барьеров и их различных модификаций: барьеры «авторитет», «избегание» и «непонимание». Первые два обеспечивают защиту от источника информации, последний барьер — защиту от самого сообщения.

**БАРЬЕР «АВТОРИТЕТ».** Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Таким образом, доверие и недоверие как бы персонифицируются и зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит. Например, пожилые слабо прислушиваются к советам молодых.

**БАРЬЕР «ИЗБЕГАНИЕ».** Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора). Иногда избегают не только источников информации, но определенных ситуаций (например, стремление закрыть глаза при просмотре «страшных мест» из фильмов ужасов). Существуют барьеры, обусловленные факторами среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

- акустические помехи — шум в помещении или за окном, ремонтные работы, хлопанье дверей, звонки телефона и т.д.;
- отвлекающая окружающая обстановка — яркое солнце или, наоборот, тусклый свет, цвет стен в помещении, пейзаж за окном, картины, портреты, т.е. все то, что способно отвлечь внимание собеседников ;
- температурные условия — слишком холодно или слишком жарко в помещении; погодные условия - дождь, ветер, высокое или низкое давление

Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов.

**Речевые умения как необходимый элемент успешной коммуникации (ораторское мастерство).**

В какой бы форме ни осуществлялось деловое общение, оно включает в себя монологи и диалоги участников, маленькие и большие публичные речи. Публичная речь является средством достижения деловых целей. Она должна отвечать ряду требований: быть убедительной, доказательной, логичной, продуманной, а то и просто красивой. Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательными условиями любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта и уметь обращаться со словом. Казалось бы, что может быть проще умения говорить – и что сложнее искусства «умное слово молвить», владеть языком? А чтобы произнести публичную речь, мало знать, что сказать, надо ещё знать, как сказать. Иными словами, нужно знать основы риторики для успешной коммуникации. Овладение искусством речи также служит прекрасным средством воспитания.

**Риторика** – учение о речевом воспитании личности, целью которого является приобретение навыков и умений речевого поведения, соответствующего ситуации общения. Риторике учили с древности. Педагоги Древней Греции и Рима ясно понимали, что всякое воспитание начинается с речи. Обучение риторике предполагало индивидуальные занятия с учителем риторики в составлении и произнесении речей. Занятия риторикой становились подготовкой к государственной карьере. Всем известны ораторы Древней Греции: Сократ и Платон, Демосфен и Аристотель. Аристотель обосновал и доказал, что публичная речь состоит из **3 элементов**: личность самого оратора; предмет, о котором он говорит; и лицо, к которому он обращается. Практическое овладение навыками публичной речи требует обучения, выучки. Умения говорить могут развиваться, а следовательно, и оцениваться по следующим основным направлениям: умения грамотно и творчески говорить, умения кратко, точно, понятно излагать свои мысли. Блестящим римским оратором был Марк Туллий Цицерон, именно ему принадлежат знаменитые слова: «Поэтами рождаются, ораторами становятся». В своих трактатах он ставил перед оратором три задачи: 1) продемонстрировать истинность приводимых фактов; 2) доставить эстетическое наслаждение; 3) воздействовать на волю и поведение людей, побудить к активной деятельности. Леонардо да Винчи серьёзное внимание уделял манерам, жестикациям. Овладение риторическим искусством – процесс длительный, требующий постоянной работы над собой и большой практики говорения. Оратором становятся только в реальной практике. А.В.Миртов, классик теории ораторского искусства XX века, пишет: «Смелость, решительность, настойчивость в выступлениях, обдумывание этих выступлений, подготовка к ним, наблюдение чужих выступлений – вот лучшая школа ораторства»

**Виды влияния (убеждение, заражение, внушение).**

**Заражение** – бессознательная, невольная подверженность человека определённым психическим состояниям – через передачу определённого, эмоционального состояния или психического настроения. Чем выше уровень развития личности – критичнее её отношение к воздействию, слабее действие механизма «заражения».

**Убеждение** – интеллектуальное воздействие на сознание личности (на разум, логику) человека через обращение к её собственному критическому суждению (построено на том, чтобы с помощью логичного обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию).

Внушение – целенаправленное эмоционально-волевое воздействие одного человека на другого. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на её некритичном восприятии.

### **Манипулирование в общении.**

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личностного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Эффективное использование механизмов (техник) делового общения позволяет значительно улучшить качество взаимодействия, добиться успехов в бизнесе. Но, как любой инструмент, общение можно использовать с разными целями.

#### ***1. Манипуляции в общении. Их нейтрализация***

Использование приемов (техник) коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией.

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки (техники) позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению. Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

- «раздражение собеседника» - выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;
- «ошарашивание темпом» - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);
- перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;
- отсылка к «высшим интересам» - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать (Вы понимаете, на что вы покусаетесь, когда не соглашаетесь с этим?);
- «Карфаген должен быть разрушен» - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);
- «недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;
- «ложный стыд» - использование ложного довода, с которым оппонент не спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», «Вы, конечно же, читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;



- «использование непонятных слов в общении» - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;
- «демонстрация обиды» - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв или спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);
- «мнимая невнимательность» - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;
- «мнимое непонимание» - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);
- «многовопросье» - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы» либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;
- «а что вы имеете против?» - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;
- «принуждение к однозначному ответу» - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да» или «нет», причем сразу («Скажите прямо...»);
- «рабулистика» - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);
- «сведение факта к личному мнению» - сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);
- «видимая поддержка» - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Существует три основных метода нейтрализации этих и других техник психологической манипуляции в деловом общении.

«Мимо ушей». Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.

«Расставить точки над i». Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».

Контрманипуляция. Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

### **Основы невербального общения**

**Невербальное общение**- общение посредством неречевых знаковых систем. Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами: визуальной, акустической, тактильной, ольфакторной.

#### **В визуальную систему общения входят:**

- жесты;
- мимика, позы;

- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);
- пространственно-временная организация общения;
- контакт глазами (визуальный контакт);
- вспомогательные средства общения, в том числе подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (это признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и пр.

Общая моторика различных частей тела отражает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает новые нюансы.

**Акустическая система подразделяется на следующие аспекты:**

- паралингвистическая система (система вокализации, т.е. темп голоса, его диапазон, тональность);
- экстралингвистическая система (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача, темп речи).

**Тактильная система-** прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.  
**Ольфакторная система-** приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.

**Выделяют следующие основные функции невербального общения:**

- выражение межличностных отношений;
- выражение чувств и эмоций;
- управление процессами вербального общения (разговором);
- обмен ритуалами;
- регуляция самопредъявлений.

Особенностью невербального языка является то, что его появление обусловлено импульсами человеческого подсознания, и человек, не владеющий методикой контроля своих невербальных средств выражения, не может подделать эти импульсы, что позволяет окружающим доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения. Считается, что подделывать или копировать жесты и другие невербальные знаки практически невозможно, поскольку в течение длительного времени нельзя контролировать всю их совокупность и одновременно еще и произносимые слова. Знание невербального языка позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию вызовет сказанное вами, еще до того, как собеседник обозначит это словами, почувствовать необходимость изменений для достижения желаемого результата.

Невербальная коммуникация позволяет показать, что вы понимаете посылаемые другими сигналы и ответы на них; проверять собственные предположения о сигналах других лиц; подавать сигналы обратной связи.

**Можно выделить ряд факторов, которые влияют на невербальный язык и отдельные его элементы:**

- национальная принадлежность (одинаковые жесты могут означать не одно и то же у разных народов);
- состояние здоровья (у человека в болезненном состоянии меняются взгляд, звучание голоса, жесты обычно более вялые, хотя есть заболевания, сопровождающиеся повышенной возбудимостью, эмоциональностью);
- профессия человека (слабое рукопожатие не всегда проявление слабости: может быть, профессия требует беречь пальцы);

- уровень культуры, который влияет на набор жестов, представление об этикете, о правильном воспитании;
- статус человека (чем выше стоит он на иерархической лестнице, тем более скуп на жесты, больше оперируя словами; жесты его становятся более утонченными);
- принадлежность к группе (групповые традиции, нормы, правила могут существенно модифицировать пантомимику члена группы);
- актерские способности (многие умеют играть не только словами, но и невербальными знаками);
- возраст (в молодые годы одно и то же состояние может выражаться разными жестами; кроме того, возрастной фактор часто играет ту же роль, что и статус; с возрастом может снижаться скорость движений);
- сочетание невербальных знаков (обычно состояние передается не одним, а несколькими элементами пантомимики; при нарушении гармонии между этими элементами складывается впечатление неискренности; то же относится к согласованию слов и жестов);
- возможность проявить и воспринять невербальные средства общения (физическая преграда между партнерами затрудняет их полноценное восприятие, как например, при разговоре по телефону).

На невербальные средства общения сильный отпечаток накладывает каждая конкретная культура, поэтому в данном случае норм нет. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный. Невербальные знаки, в частности жесты, нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного жеста может существовать несколько значений; другой в данный момент может вообще ничего не значить; третий - быть ложным. Поэтому их необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, координирует другие.

**Невербальные знаки могут соответствовать или не соответствовать словам человека, которые они сопровождают. При наличии соответствия они усиливают вербальную информацию, а при отсутствии нужно ориентироваться на невербальные знаки, поскольку их информативность примерно в пять раз выше, чем слов.**

Кроме соответствия между словами и телодвижениями, необходимо принимать во внимание ситуацию (например, позы замерзшего, уставшего, критически настроенного к собеседнику человека примерно одинаковы), особенности одежды, которая может сковывать свободу движений и позы.

Выносить суждение следует лишь тогда, когда несколько «сигналов тела» указывают на одно и то же. Их должно быть не просто несколько, а целый ряд относящихся к разным формам проявления общения.

Лишь часть сведений передается от одного человека другому сознательно, с целью сообщить что-либо партнеру.

**С этой точки зрения невербальные знаки подразделяются следующим образом:**

- интенциональные - специально производимые для передачи информации;
- неинтенциональные - непреднамеренно выдающие эту информацию.

В качестве неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций, которые человек хотел бы подчас скрыть (покраснение лица, дрожание рук, голоса). Неинтенциональные знаки может содержать и речь (например, оговорки,

характеризующие эмоциональное состояние говорящего, акцент и особенности произношения, указывающие на место жительства человека). Поскольку данные знаки говорят о самом человеке, его непосредственных, спонтанных реакциях, очень важно научиться замечать их и правильно оценивать.

Большое значение для верного толкования и понимания сигналов тела имеет принципиальная многозначность всех выразительных черт. Одно и то же мимическое явление может иметь совершенно разные истоки. Например, горизонтальные складки на лбу, образующиеся при максимально расширенных глазах, типичны для испуга, удивления, беспомощности, а также для выражения внезапного понимания. Если кто-то заинтересовался новостью, показавшейся ему чрезвычайно важной, то он прибегает к той же мимике, что и высокомерный человек, который в такой же позе посматривает со стороны на презируемых им окружающих.

Источники такой мимики - горизонтальные складки на лбу, и следовательно, отсюда возможны и толкования. Верное понимание никогда нельзя вывести из отдельного мимического образа. Это можно понять только из целостной ситуации и общего представления о человеке с его манерами и способностями, поведением, вместе взятыми.

Тот, кто этого не усвоит, будет, по сути, заниматься лишь примитивным толкованием знаков, упрощением взаимосвязи - это самая большая опасность для практического истолкования языка тела.

Совершенно особое, чрезвычайно важное значение для правильного понимания языка жестов имеют многочисленные мелочи, т.е. выразительные малозаметные проявления. Тот, кто их демонстрирует, не осознает этого.

**Поскольку подсознание людей работает автоматически, независимо от них, невербальные знаки могут «выдать с головой», поэтому, чтобы скрыть свои мысли, целесообразно:**

- специально отрабатывать комплекс жестов, придающих правдоподобность сказанному;
- шире использовать положительные невербальные знаки, привлекающие других, и, по возможности, избавляться от отрицательных;
- ♦ соблюдать дистанцию по отношению к собеседнику, чтобы не были видны микроразличия (румянец, изменения зрачков и пр.) и поза в целом. **Для установления взаимопонимания с партнерами, усиления влияния слов следует использовать следующие приемы:**
- принимать позы, сходные с позами собеседника (явное копирование может быть расценено как передразнивание, что приведет к потере контакта);
- синхронизовать жесты и ритм своих движений с жестами и ритмом движений собеседника;
- использовать в своей речи сходные громкость, интонацию голоса, темп речи.

Таким образом, все системы невербальной коммуникации существенно дополняют речевое воздействие, как усиливая, так и ослабляя его.

Кроме того, именно невербальные средства общения представляют более точную информацию о душевном состоянии, настроении собеседника, об отношении его к партнеру и к обсуждаемой проблеме, чем произносимые слова, помогают выявить такой существенный параметр делового общения, как намерения партнеров.

**Кинесические особенности невербального общения**

Невербальное общение человека связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального общения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания совместной деятельности людей.

Люди быстро приспосабливают свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но невербальное общение оказывается менее пластичным. Рассмотрим содержание основных невербальных средств общения (кинесических, просодических, экстралингвистических и такесических).

Наиболее значимы **кинесические средства**- зрительно воспринимаемые движения другого человека. К кинесике относятся выразительные средства движения, проявляющиеся в позе, жесте, мимике, походке, взгляде.

**Поза**- это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Общее количество различных положений, которые может принять человеческое тело, составляет около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие - закрепляются.

Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих людей. Люди с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные. Поза может свидетельствовать либо о закрытости, либо об открытости, о готовности к общению. При закрытой позе человек каким-либо образом пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве. При открытой же позе стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает. Открытые позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть позы раздумья (позы роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец направлен к виску).

Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, в противном случае он, наоборот, станет смотреть по сторонам и откидываться назад.

Человек, желающий заявить о себе, будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бока. Человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, стоять или сидеть в свободной непринужденной позе.

**Жесты**- это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон. **Различают жесты:**

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запрета, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
- выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);
- описательные (имеют смысл только в контексте речевого высказывания).

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать.

Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

Особая роль в передаче информации отводится **мимике**- движениям мышц лица. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.

Психологи установили, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют мимические, конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, основную информативную нагрузку все-таки несут брови и рот.

Однако надо помнить, что настроение человека нельзя определить только по отдельным признакам. Например, размер зрачка и положение глаз могут иметь много различных значений.

**Походка человека**- это стиль, манера передвижения, которые отражают его эмоциональное состояние. Исследования показали, что легко узнаются по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая - при радости, самая большая длина шага при гордости, вялая, угнетенная походка - при страдании.

**Взгляд** передает самую точную информацию о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не контролируется человеком. Взгляд тесно связан с мимикой, т.е. это визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к взаимности и испытывают дискомфорт при ее отсутствии. Взгляд, как правило, связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса.

Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда мысль полностью готова - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и посылает ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Если на нас смотрят мало, то мы полагаем, что к нам или к нашим словам и действиям относятся неодобрительно, а если много, то это либо вызов, либо хорошее отношение. Хотя лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, так как мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела.

Если человек хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформативным, а тело выступает главным источником информации для собеседника, так как жесты, позы, походка, стиль экспрессивного поведения говорят о многом. Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека и отражают его эмоциональное, психическое состояние.

<b>Характеристики</b>	<b>голоса</b>	<b>относятся</b>
<b>к просодическим и экстралингвистическим явлениям.</b>		

**Просодика**- это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила удара.

**Экстралингвистика** - это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д. Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи,

дополняются, замещаются и предвосхищаются речевые высказывания, выражаются эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие передаются высоким голосом, гнев и страх - тоже довольно высоким, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков.

Горе, печаль, усталость передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи является важной характеристикой чувств. Быстрая речь означает взволнованность или обеспокоенность чем-либо. Медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, усталости или высокомерии.

**К такесическим средствам** общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства. Рукопожатия, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

### **Визуальный контакт**

В словах можно скрыть все, что угодно (горе, страдание, радость), но чтобы скрыть это во взгляде, требуется либо огромная сила воли, либо специальная тренировка. Поэтому взгляд наиболее адекватно выражает эмоциональное состояние партнера. Человек не способен контролировать движение своих зрачков. Они непроизвольно расширяются или сужаются и тем самым передают информацию о реакции на предложения собеседника, об отношении к нему.

Когда человек пытается скрыть какую-нибудь информацию или лжет, то его глаза встречаются с глазами собеседника менее одной трети всего времени разговора. Если человек смотрит на партнера более двух третей всего времени разговора, то он или находит партнера весьма интересным и привлекательным (и в этом случае его зрачки увеличены), или же чувствует враждебность к партнеру и невербально бросает вызов (в этом случае его зрачки сужены).

Для того чтобы установить хорошие отношения с другим человеком, следует смотреть на него от 60 до 70% всего разговора.

Важным является не только промежуток времени, в течение которого смотрят на вас, но также и та область лица и тела, на которую устремлен взгляд.

- **Деловой взгляд**, устремленный в область лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой.
- **Светский взгляд**, устремленный ниже уровня глаз собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения. Исследования, проведенные в этой области, показали, что во время различных вечеров и приемов собеседники чаще всего смотрят друг на друга. При этом они обращают внимание на треугольник, который расположен между глазами и ртом человека.
- **Дружеский взгляд** устремлен в область между грудью и глазами. Мужчины и женщины используют такой взгляд, чтобы показать свою заинтересованность друг в друге; человек, который воспринимает такой взгляд, как правило, отвечает аналогично.
- **Интимный взгляд** - скользит от глаз вниз по телу и обратно.

При этом, чтобы принять правильное решение об отношении собеседника, необходимо учитывать и среду, в которой он вырос, и обычаи. Например, японцы практически никогда не смотрят в глаза, предпочитая во время разговора смотреть на шею.

- **Взгляд поверх очков** может означать, что к человеку относятся критически и пытаются каким-то образом его оценить. Подобный взгляд расценивается как серьезная ошибка при общении, так как слушатель сразу же закрывается: он скрещивает на груди руки, закладывает одну ногу на другую, за этим следует целая серия жестов, говорящих о негативном отношении к собеседнику.

- **Взгляд искоса** свидетельствует или об интересе, или о враждебности. Сочетание такого взгляда со слегка поднятыми бровями или улыбкой говорит об интересе и очень часто используется как сигнал ухаживания. Если же он соединяется с нахмуренными бровями или же опущенными уголками рта, то это говорит о подозрительном или критическом отношении.

- **«Пустой» взгляд**, устремленный при этом в какую-то определенную точку, иногда выражает смущение, стеснительность, стыд, недостаток знаний, уверенности.

- **Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды** - сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда - один из признаков затруднений и наличия барьеров в общении.

- **«Сверлящий» взгляд** неподвижным взором в середину лба собеседника может означать недоброжелательность или враждебность.

- **Взгляд искоса через плечо** - демонстративное пренебрежение, презрение, презрительность.

- **Взгляд снизу (при склоненной голове)** означает при малой напряженности и согнутой спине подчиненность, покорность, услужливость. При более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу — о скрытности, коварстве, незаметном подглядывании. При сильном напряжении также может выражать готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.

- **Взгляд сверху вниз (при откинутой голове)** говорит об увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, высокомерии, презрении.

- **«Небесный взгляд»** (при нормальной посадке головы глазные яблоки повернуты вверх) означает: при расслабленности (в лице) и соответствующих условиях - глубокие религиозные размышления, восхищение, погружение в высокие мысли;

- **Уклоняющийся взгляд** демонстрирует неуверенность из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, какого-либо чувства вины. Типично при знакомствах, когда твердый взгляд одного никак не может поймать глаза другого. Опускание глаз во время разговора используется, чтобы сделать невозможным контакт глаз.

#### **Степень открытости глаз**

«Язык» глаз проявляется в степени их открытости. Слишком широко открытые («вытаращенные») глаза всегда свидетельствуют об активном восприятии человеком окружающего мира. Часто можно наблюдать, что одновременно широко раскрыты рот и нос (раздутые ноздри). *Это происходит, когда человек бессознательно хочет получить максимум информации, чтобы не ускользнуло даже самое мельчайшее. Происходит это в следующих случаях:*



- при удивлении, неожиданности, озадаченности, удивленном восхищении; при возникновении вдруг наивысшей радости; при испуге, страхе, ужасе (при шоке такая мимическая картина длится некоторое время);
- при огромном любопытстве, напряженном ожидании;
- при надежде или сильном стремлении («глазеть», «смотреть, открыв рот», «пожирать глазами»);
- при полной беспомощности, неспособности понять, полной наивности; при пришедшем вдруг понимании;
- при сильном порицании (как предостерегающий взгляд) или упреках («прими во внимание», при этом лицо серьезное, напряженное); при интенсивном ожидании после поставленного вопроса.

Особенности состояния человека, его мимические реакции (например, оцепенение или блеск глаз, положение уголков рта, руки в защитной позиции, общее напряжение или расслабление тела и т.п.) указывают на подходящее в данном случае толкование.

**Полностью открытые глаза** свидетельствуют о высокой восприимчивости чувств и выражают, в частности:

- мечтательность («сон с открытыми глазами»);
- открытость в случае доверия, проявления наивности; это своего рода специальный прием: мошенники сознательно «работают» с невинно открытыми, излучающими доверие глазами, стремясь создать впечатление простачка, наивного человека.

**Прикрытые, «занавешенные» глаза**, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаза, выражают равнодушие, покорность, инертность и даже тупость. А нередко такие глаза означают неподдельное отсутствие интереса, скуку; надутость, высокомерие, чванство, высокое самомнение; инертность, равнодушие, слабость побуждений, покорность, сильное утомление вплоть до истощения.

**Закрытые глаза** (без особого напряжения) означают: самоизоляцию от внешних воздействий с целью тщательного обдумывания; рассматривание с наслаждением чувственных образов или размышление (на концерте, на докладе, в разговоре, в сауне и т.д.); незаметное выражение согласия или понимания, иногда соединенное лишь с чуть обозначенным кивком головой.

**Суженный или прищуренный взгляд** (круговая мышца сокращается так, что остается лишь щелочка для зрения, при этом зрительные оси пересекаются в точке, на которую направлен взгляд) чаще всего означает: пристальное наблюдение, напряженное внимание (если это взгляд сбоку, то еще и хитрость); высокую степень душевной концентрации; чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность, недоверие, угрозу

**Прищуривание только одного глаза, подмигивание** чаще всего означает: достижение тайного согласия с кем-то; знак кокетства между представителями разного пола (при этом склоненная набок голова и соответствующая улыбка). **Сверкание глазами** (резкое, повторяющееся мигание) может быть сигналом неуверенности, затруднений, нервозности, повышенной возбудимости.

**Направление взгляда**

**Прямой взгляд**, с полностью обращенным к партнеру лицом, означает:

- полный, неподдельный интерес к другому лицу и к делу;
- признание другого лица, внимание к нему;

- ненарушенное доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию без запасных вариантов («прямой характер», «прямой человек»).

**Взгляд, направленный вдаль**, чаще всего говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнении и колебании.

**Взгляд, направленный «сквозь» партнера**, означает подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию.

**Взгляд, направленный мимо партнера**, говорит об эгоцентризме, направленности и нацеленности на себя.

#### **Движение глаз**

- **Твердый, фиксированный взгляд** характеризует устремленность к цели, уверенность в себе. Если он направлен на какой-то объект в окружении, то это означает устремленность к цели («смотреть фактам в лицо»); на человека - уверенность в себе, осознание своих сил и возможностей, неосознанно-критическое рассмотрение других.

- **Попеременный контакт глазами**, т.е. обмен взглядами, говорит о подтверждении внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии. Особенно такой контакт присущ детям и влюбленным.

- **Жесткий (слишком фиксированный), суженый, прямой взгляд** означает бесцеремонность, недоверие, иногда пронизательность, догадку, чаще всего скрытность, агрессивность вплоть до садизма; «холодный», «пронизывающий» взгляд используется прокурорами и криминалистами в известных случаях или же, например, бесцеремонными и навязчиво ведущими себя мужчинами по отношению к практически беззащитной женщине.

- **Оценивающе-блуждающий прямой взгляд** (при полной обращенности лица к партнеру) сверху вниз, или снизу вверх, или во все стороны часто наблюдается при восхищении красивыми вещами, произведениями искусства или видами, а также красивыми женщинами. Ему соответствует выражение восхищения в области рта (характерная улыбка) и открытость глаз. При внимательно-критическом рассматривании предмета, например при принятии решения о покупке, возможно трезво-холодное выражение лица, доходящее до пренебрежения.

- **Неопределенный взгляд** означает недостаток ясности целей, твердости, постоянства. Типичным является взгляд у пьяного или у некоторых психически больных (безостановочное движение глаз).

- **Спокойный взгляд** выражает удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность.

- **Беспокойный взгляд** свидетельствует о возбудимости, непостоянстве, замешательстве, об отвлекающих факторах, отсутствии определенной направленности на восприятие слов партнера по общению.

- **Бегающий взгляд** говорит о болезненной чувствительности и возбудимости, существовании неопределенного чувства угрозы.

#### **Проксемические особенности невербального общения**

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении. Это понятие ввел американский антрополог Э. Холл в начале 1960-х годов (слово «проксемика» (от англ. proximity) означает близость). Его исследования в этой области привели к новому освещению отношений между людьми. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, например, квартиру, дом, участок, огороженный забором; сюда входит его машина, его собственная спальня или его

личный стул, а также, как обнаружил доктор Холл, определенное воздушное пространство вокруг его тела.

Психический и этический комфорт в процессе общения во многом определяется дистанцией между собеседниками. Знание дистанций позволяет прогнозировать реакцию другого человека в процессе общения.

**Существуют следующие зоны в человеческом контакте:**

- **интимная**(до 50 см);в нее допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что вторжение в интимную зону влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове. Преждевременное нарушение ее границ всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;
- **личная или персональная** (50-120 см);для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
- **социальная**(120-400 см);обычно создается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми;
- **публичная**(свыше 400 см);подразумевает общение с большой группой людей - в лекционной аудитории, на митинге.

У разных народов эти пространственные зоны различны. Так, у североамериканцев интимная зона больше, чем у латиноамериканцев или японцев. Выбор дистанции общения зависит от взаимоотношений между людьми (как правило, люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют) и от индивидуальных особенностей людей (например, интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию). Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, в лифте приводит к неизбежному вторжению в интимные зоны друг друга.

**Существует ряд неписаных правил поведения для европейцев в условиях скученности людей, например, в автобусе или в лифте:**

- ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми;
- не рекомендуется смотреть в упор на других;
- лицо должно быть совершенно беспристрастным, никакого проявления эмоций не разрешается;
- чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения;
- в лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Общаясь с собеседниками, необходимо обращать особое внимание на пространственное размещение, которое несет определенную смысловую нагрузку. Рассмотрим технику включения и исключения партнера из разговора. Когда третий человек желает присоединиться к двум другим, которые образуют закрытую формацию, он будет желанным гостем, если к нему другие два собеседника развернут свои тела и все вместе образуют треугольник. Если участие третьего человека нежелательно, то два собеседника, образующие закрытую формацию, только повернут свои головы к нему (к ней), говоря о том, что они его (ее) видят. Часто разговор между тремя людьми может начаться в открытом треугольнике, но постепенно два человека могут образовать закрытую формацию, чтобы исключить третьего собеседника.

Такое образование должно быть четким сигналом третьему человеку, что он должен уйти из группы, пока еще не испытал смущения. Подтверждением сказанного является направление носков обуви. Ступни не только указывают направление, в котором человек хотел бы передвигаться, но и людей, в которых он заинтересован или находит их привлекательными.

Представьте, что вы находитесь на приеме и замечаете группу из трех мужчин и одной весьма привлекательной женщины.

Кажется, что разговор ведут мужчины, а женщина только слушает. Затем вы замечаете, что все мужчины одной ногой, т.е. носком, как бы указывают в направлении женщины. Таким очень простым невербальным намеком все мужчины демонстрируют свой интерес.

Подсознательно женщина принимает эти сигналы, и весьма вероятно, что она останется с группой, пока будет видеть эти знаки внимания.

Если вы хотите завязать какие-либо отношения с человеком, то используйте положение треугольника. Когда вы хотите невербально оказать на него давление, то встаньте непосредственно перед ним. Положение «угол 90°» позволяет другому человеку думать и действовать независимо, не испытывая невербального давления с вашей стороны.

Замечено также, что очень часто в переговорах, когда один человек решил закончить разговор или хочет уйти, он разворачивает свое тело или ноги в направлении ближайшего выхода. Если вы увидите такой сигнал во время общения, то лучшее, что вы можете сделать, это заинтересовать человека и попытаться вовлечь его в разговор. В крайнем случае, лучше закончить беседу первым, чтобы сохранить контроль над ситуацией.

В ваших ежедневных встречах с другими людьми развороты тела, а также ног и позитивное сочетание жестов, таких как открытые руки, видимые ладони, наклоны вперед, наклоны головы и улыбка, могут облегчить ваше общение с другими людьми, заставить их чувствовать к вам расположение.

Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве.

Наиболее дружеским, способствующим установлению контакта будет взаиморасположение собеседников под прямым углом или рядом друг с другом. Некоторое отчуждение или формальность будет создавать расположение друг напротив друга через стол или другие барьеры, а также - на разных уровнях.

На создание психологического климата существенное влияние оказывает не только расположение собеседников, но и форма столов, размер стула и различные аксессуары.

**Квадратный стол**(формальный) устанавливает соревновательные или же оборонительные отношения партнеров на переговорах. Это относится к людям, занимающим равное положение в обществе. Квадратные столы являются идеальными для коротких прямых переговоров или создания отношений начальник - подчиненный. При этом больше всех вам будут помогать люди, сидящие рядом. Тот, который сидит справа, будет помогать больше, чем тот, который сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать человек, который сидит непосредственно напротив вас.

**Круглый стол**(неформальный) создает атмосферу неформального отношения и является идеальным для ведения дискуссий между людьми, занимающими одинаковое положение в обществе. Если убрать стол и поставить кружком стулья, также появится атмосфера расслабления.

К факторам, которые как бы повышают статус человека, относятся: размер стула и его спинки, высота, на которой находится стул от пола, и местоположение стула в кабинете.

Чем выше спинка стула, тем большей властью обладает человек, и тем выше его статус. Многие начальники сидят в кожаных креслах с высокими спинками, в то время как посетителю они предлагают обычные стулья с низкими спинками. *Вращающиеся стулья и стулья на колесиках* позволяют обладателю стула иметь некоторую свободу движения, когда он находится в затруднительном положении. Обычные стулья не дают такой свободы движений, и отсутствие движения компенсируется различными жестами, которые могут выдать человека и показать его собеседнику, что он думает и что чувствует на самом деле. Кресла с ручками, особенно те, в которых можно откидываться, лучше, чем стулья, у которых нет таких преимуществ.

#### 4. Невербальная культура делового разговора

##### 10. Невербальная культура делового разговора

Часто слова собеседника не соответствуют тому, что он на самом деле думает и чувствует. Но как это узнать? Чтобы ответить на этот вопрос, нужно знать язык жестов и телодвижений, поскольку жесты и мимика лица являются точными индикаторами внутреннего состояния собеседника, его мыслей и желаний. Действительно, информация, считываемая с рук и лица, является более достоверной, чем полученная через обычный речевой канал общения, поскольку жесты и телодвижения управляются импульсами нашего подсознания.

Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание нужно обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, вы осуществляете обратную связь, которая играет главную роль в целостном процессе делового взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Вы сможете понять, как встречено то, что вы говорите, - с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут, занят самоконтролем или скучает.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по этому поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

О языке жестов и его географии написано мало. Принято думать, что с помощью жестов общаются не слишком образованные люди, а остальные предпочитают пользоваться ими в моменты усталости, когда нет сил разговаривать. С этими утверждениями не согласен американский зоолог Десмонд Моррис, написавший очень любопытную книгу «Голая обезьяна». Он пишет: «Люди с бедным словарным запасом имеют в своем распоряжении столь же бедный запас жестов».

Моррис утверждает, что язык жестов очень важен для оптимистов по натуре, активных и энергичных людей. По мнению автора, человек в течение суток использует не менее сотни жестов.

Все это позволяет сделать вывод, что если вы желаете достигнуть определенных успехов

во взаимоотношениях с партнерами, клиентами и своими коллегами, вам необходимо овладеть хотя бы азами невербального, т.е. бессловесного общения. В связи с этим целесообразно описать основные жесты и телодвижения и дать их толкования применительно к условиям ведения делового разговора. Значение различных типов рукопожатий.

В деловом разговоре рукопожатие играет очень важную роль как в начале, так и в конце беседы. Но оно используется не только при приветствии. Это еще и символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру. Таким образом, рукопожатие — очень важное невербальное средство, свидетельствующее о внутреннем состоянии собеседников и их внешней культуре. Поэтому имеет смысл рассмотреть наиболее распространенные в деловом мире рукопожатия, каждое из которых имеет вполне определенное значение.

Жест, когда рука подается вперед прямо, а кисть служит продолжением линии руки (при этом руки остаются в одинаковом положении), говорит о том, что встретились равные люди, испытывающие друг к другу чувство уважения и взаимопонимания. Рука подается твердо и в то же время как-то ласково-галантно. Мы чувствуем, что она очень подходит к вашей. Так подает руку уверенный в себе человек, который знает, чего хочет, но может и приспособливаться к нам.

Если рука подается твердо, но в рукопожатии есть что-то застывшее, и нам приходится как бы приспособливать свою руку, чтобы не чувствовать в пальцах кусок дерева — с нами здороваются жесткий человек, знающий, чего он хочет, в критических ситуациях требующий приспособления лишь от других.

Когда партнер подает руку твердо, но в том, как он берет и держит нашу, есть что-то собственническое и нам приходится слегка дернуть свою руку, чтобы освободиться от захвата, можно предположить, что этот человек хочет легкой добычи, и то, что «попало в его руки», не выпустит.

С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что та оказывается повернутой вниз своей ладонью — это властное рукопожатие. Оно свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером. В том случае, если перед вами женщина, которая также подает руку ладонью вниз, то это, наоборот, означает ожидание поддержки или является провоцирующим намеком на поцелуй руки и своего рода кокетством.

Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, — это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Пожатие прямой, несогнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.

Пожатие кончиками пальцев напоминает пожатие прямой, несогнутой рукой: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии. Более мягкий вариант такого рукопожатия заключается в том, что партнер подает руку, кисть которой отклонена вниз от линии прямой руки.

При рукопожатии следует обратить внимание на положение корпуса здоровающихся людей. Если партнер, протягивая вам руку, подается корпусом вперед, это свидетельствует о его заинтересованности в общении с вами, расположенности к вам.

Если же при поданной руке его корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята (подбородок задран вверх), то можно предположить несколько высокомерное отношение с его стороны. Рукопожатие с использованием обеих рук (иногда его называют «перчаткой») встречается довольно часто. Его смысл заключается в демонстрации того, что его инициатор честен и ему можно доверять. При таком рукопожатии вы берете руку партнера правой рукой и дополнительно охватываете ее левой. Другая форма этого жеста: пожимая руку партнера своей правой, похлопываете еще и левой. Для передачи переполненности чувств используется левая рука, которая сверху кладется на правую руку. Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладется рука. Если рука кладется на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если рука кладется на плечо, то это означает больше чувства, чем когда она находится на предплечье.

Рукопожатие с использованием обеих рук применимо только по отношению к близким друзьям и хорошо знакомым людям. Применять этот жест по отношению к клиентам и партнерам не следует, ибо они в подобной ситуации чувствуют себя крайне неудобно. Тем не менее многие политические деятели упорствуют в его использовании. Достаточно вспомнить телерепортажи о встречах политиков и руководителей нашего недалекого прошлого, да и настоящего.

Существует также несколько рукопожатий неформального общения. Прежде всего это жест, когда рука подается сбоку широким движением. Если он характерен для данного человека, то это говорит о его стремлении к навязыванию себя или просто о простоватости его характера. Если такой жест в целом не типичен для данного человека, то это показатель (иногда демонстративный) близости отношений.

Жест, когда в качестве рукопожатия делается быстрый взаимный хлопок по кончикам пальцев, используется обычно в ознаменование успешного результата тесного взаимного сотрудничества в важном для обоих собеседников деле. В некоторых случаях такое «рукопожатие» носит характер установившейся традиции. Но чаще всего оно является своего рода игрой в молодежных коллективах.

Чтобы получить более исчерпывающую информацию о человеке по его рукопожатию, нужно также учитывать его интенсивность и длительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, длительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении.

Чуть-чуть удлиненное по времени рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения - он как будто попал в капкан.

Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатия у иностранцев. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго.

Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку энергично и сильно.

Позы собеседников и их психологическая роль.

В процессе делового разговора надо обращать внимание на позы собеседника, ибо они, как и жесты почти не фиксируются сознанием и потому гораздо лучше слов передают его истинные мысли и настроения, что можно видеть на примере рисунков, приведенных на стр.

Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен. Человек, стоящий перед большой группой людей и намеревающийся сделать какое-то сообщение или доклад, может получить существенную информацию о настроении аудитории, наблюдая за положением плеч и голов слушателей. Чем более негативно настроена и напряжена аудитория, или чем отрицательнее и враждебнее настроена очередь или другая группа людей, тем больше там поднятых плеч и опущенных уголков рта.

Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией.

Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.

Поза, которую собеседник принимает, когда садится, тоже говорит о многом. Так, посадка на стул за спинкой означает агрессивность и иногда превосходство. Если собеседник сидит скрестив ноги, то внутренне он уже «кипит», а если скрещены еще и руки, то его враждебность достигла предела. В кресле все эти позы принять практически невозможно, поэтому, чтобы собеседника как-то «остудить», его лучше пересадить со стула.

Возможность физического расслабления должна немедленно привести и к расслаблению психологическому, а потому и снижению остроты противостояния.

Собеседник, сидящий в позе «как вкопанный», с напряженно выпрямленным телом и «вросшими» в пол ногами, не отрываясь смотрящий на своего партнера, на самом деле его, как правило, не слушает и занят своими мыслями. Заинтересованный Что, я слушатель обычно сидит на краю кресла или стула, подавшись вперед, склонив голову вбок и опершись на руку.

Вообще наклон головы вбок — свидетельство заинтересованности, внимательного слежения за ходом мысли собеседника. Если нить повествования теряется, слушатель выпрямляется, приподнимается, а затем опускает плечи. Его взгляд начинает блуждать по стенам, потолку или лицам присутствующих. Обычно он делает телодвижение по направлению к выходу. Всё это свидетельствует о том, что разговор пора заканчивать.

На переговорах с партнером не следует принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сцепленные и особенно сжатые в кулаки пальцы. Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первой встрече. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации, считываемой с глаз, оказывается ему недоступной. В результате будет нарушена атмосфера общения.

Позы участников беседы всегда отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация — стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом.

Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Рассмотрим это на примере. Беседуют двое. Один из них присел на краешек стула, положив руки на колени, другой развалился, небрежно закинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих собеседников легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, а первый — подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций). О стремлении к доминированию свидетельствуют такие позы: обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены; одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стену; голова чуть приподнята,



руки перекинуты у талии. При желании подчеркнуть согласие с партнером собеседник часто копирует его позы и жесты. Так, если во время дружеской беседы один из собеседников сидит подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же, как бы говоря этим: «Я тоже такой же, и я так думаю».

При рассаживании участников официальных приемов также надо учитывать позы, которые они принимают. В рабочих кабинетах столы обычно ставятся буквой «Г». Чем выше положение руководителя, тем больше эта буква. Посетителю предлагают сесть за стол, во главе которого находится хозяин кабинета. Сразу чувствуется отношение доминирования. Порой его стремятся специально подчеркнуть. В том случае, если хозяин кабинета хочет показать себя на одном уровне с собеседником, он принимает его, садясь за отдельный стол, который может использоваться и для совещаний с подчиненными, если руководитель хочет держаться с ними «на равных». Форма такого стола также имеет психологическое значение. Не случайно существует выражение «беседа за круглым столом». Круглый стол подразумевает равноправие участников, неформальный характер встречи, свободный обмен мнениями. Беседа за журнальным столиком будет носить еще более неофициальный характер. Если в кабинете есть только один «Г»-образный стол, а хозяин кабинета не желает демонстрировать доминирование, то он покидает свое кресло и садится напротив, а при менее официальных разговорах — наискось от собеседника.

Очень выразительны позы, фиксирующие только положение тела, по которым также можно судить о внутреннем состоянии собеседника. Если человек говорит то, что думает, его тело посылает сигналы, которые мы называем однозначными. В таких случаях поза, как правило, бывает прямой, без особых изгибов, и может быть описана прямой линией, соединяющей голову со ступнями. Когда же соответствие между мыслями и словами нарушается, тело начинает посылать двойные сигналы, и линия, соединяющая голову и ступни, становится ломаной.

Приведем некоторые примеры однозначных сигналов. Человек, контролирующий ситуацию и говорящий то, что думает, обычно принимает позу, изображенную на рис. «А». Это может быть докладчик, метрдотель, стюард, администратор в гостинице или торговец; он контролирует обстановку, знает дело, получает удовольствие от работы и не имеет каких-либо скрытых намерений. Человек, который стремится добиться от других подчинения, хочет давать указания типа: «Ну, достаточно, прекращайте!» и не собирается скрывать своих намерений, будет тяготеть к позе, изображенной на рис. «Б». Это может быть руководитель, стремящийся провести в жизнь свое решение, либо работник сервиса, который решительным тоном просит о чем-то клиентов (пассажиров).

Человек на рис. «В» находится в оборонительной позиции: «Я настаиваю на том, чтобы за мной сохранили это место». Или: «Нет, спасибо, я ни при каких обстоятельствах не буду изменять свое решение».

Это положение тела также выражает явное соответствие между мыслями и словами. В тех случаях, когда имеет место явное расхождение между мыслями и словами, тело посылает действенные сигналы, что можно видеть на примере представленных выше поз. Позу «Г» может принять смущенный и неуверенный человек. Смысл сообщения здесь находится в подтексте, между строк. Поза «Д» свойственна человеку, стремящемуся выказать преувеличенную

почтительность. Она типична для учеников и служащих, вежливо стоящих в дверях комнаты начальника и почтительно докладывающих о своем деле. Если клиент, отказывающийся на словах от услуг продавца или работника сервиса, находится в позе «Д», с ним все равно будут вести переговоры. Гораздо труднее это сделать, если его осанка напоминает изображенную на рис. «В». Человек, стесняющийся своего высокого роста, ходит на низких каблуках и сутулится, как это показано на рис. «Е». Особенно это касается женщин и молодых людей. Подростки также сильно сутулятся. Из-за этого окружающие считают их порой ленивыми и медлительными, что далеко не всегда верно. Просто в переходном возрасте в мозгу и теле человека происходит столько изменений, что ему очень трудно с ними совладать. Положение тела на рис. «Ж» характерно для людей маленького роста, которые стараются казаться повыше. Они как бы надуваются, желая сказать: «А вот и я, вы видите, какая я важная персона!» Эту позу часто принимают руководители низшего звена, любующиеся собой и всеми силами желающие убедить мир в том, как важна их должность.

## 5. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.

В деловом разговоре на жесты говорящих следует обращать особо пристальное внимание. Жестом можно приветствовать и прощаться с собеседником, можно обратиться к нему, передать информацию, показать свое психическое состояние. Жестом можно его обидеть и оскорбить, а можно доставить ему радость. Каждый из нас хорошо знает разницу между жестом торжественным и развязным, официальным и дружеским. Именно поэтому жест может так много сказать беседующим друг о друге. В практике делового взаимодействия выделяются несколько основных жестов и поз, отражающих различное внутреннее состояние собеседников. Жесты ОТКРЫТОСТИ свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе относятся жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака». Жест «раскрытые руки» состоит в том, что собеседник протягивает навстречу вам руки ладонями вверх. Этот жест особенно часто наблюдается у детей. Когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы. Жест «раскрытые руки» демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Лучше всего начинать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника. Жест «расстегивание пиджака» также является знаком открытости. Люди открытые и дружески к вам расположенные часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии. Опыт показывает, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался в застегнутых пиджаках. Тот, кто меняет свое решение в благоприятную сторону, обычно разжимает руки и автоматически расстегивает пиджак. Когда становится ясно, что возможно соглашение или положительное решение обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается положительное впечатление от совместной работы, сидящие расстегивают пиджаки, распрямляют ноги и передвигаются на край стула, ближе к столу, который отделяет их от сидящих напротив

собеседников (чаще всего партнеров по переговорам). Жесты ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТИ И СКРЫТНОСТИ свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности — несогласованность жестов. Если враждебно настроенный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственно пытается скрыть свою неискренность.

Жесты и позы ЗАЩИТЫ являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди. Они могут занимать три характерных положения:

1. *Простое скрещивание рук* является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, ибо собеседник начнет уходить от обсуждения. Нужно также учесть и то, что этот жест влияет на поведение других людей. Если в группе из четырех или более человек вы скрестили руки в защитной позе, то вскоре можно ожидать, что и другие члены группы последуют вашему примеру. Правда, данный жест может означать просто спокойствие и уверенность, но это бывает тогда, когда беседа не носит конфликтный характер.

2. Если *помимо скрещенных рук на груди собеседник еще сжимает пальцы в кулак*, это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае надо замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру. Если это не помогает, то надо постараться сменить тему разговора.

3. Жест, когда *кисти скрещенных рук обхватывают плечи* (иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать вас. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга в правильности своей позиции. Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица означает, что ваш собеседник «на пределе». И если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв.

Укажем еще на один популярный среди деловых людей жест - те же *скрещенные на груди руки, но с вертикально выставленными большими пальцами рук*. Этот жест передает двойной сигнал: первый - (скрещенные руки) — о негативном отношении, второй — о чувстве превосходства, выраженном большими пальцами. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для положения стоя характерно покачивание на каблуках. Жест с использованием большого пальца выражает также насмешку или неуважительное отношение к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо. Жесты РАЗМЫШЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое (размышляющее) выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки», когда собеседник принимает позу «Мыслителя» Родена, опираясь рукой на щеку. Этот жест свидетельствует о том, что его что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на проблеме. Жест «*пощипывание переносицы*», который обычно сочетается с закрытыми глазами,

говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях. Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. После того как решение принято, он прекращает это делать. Этот жест обычно сопровождается прищуриванием глаз — собеседник как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы — ниже рта), это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

*Жесты СОМНЕНИЯ И НЕУВЕРЕННОСТИ* чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи (обычно делается пять почесывающих движений). Прикосновение к носу или его легкое потирание — также знак сомнения. Когда собеседнику бывает трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос. Правда, здесь следует сделать оговорку: иногда люди потирают нос, потому что он чешется. Однако те, кто чешет нос, обычно делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка его потирают.

*Поза ОБИДЫ* принимается собеседником, когда он обижен или оскорблен вашими словами. В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову («набычивается»). Такая поза нередко сопровождается рисованием на листе бумаги (стрел, кругов и т.п.). Вам следует переключить разговор на другую (лучше нейтральную) тему. Когда увидите, что собеседник успокоился, осторожно выясните причину его претензии к вам.

*Жесты и позы, свидетельствующие о НЕЖЕЛАНИИ СЛУШАТЬ И СТРЕМЛЕНИИ ЗАКОНЧИТЬ БЕСЕДУ*, достаточно красноречивы. Так, если во время беседы ваш собеседник опускает веки, это сигнализирует о том, что вы для него стали неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами. Если вы заметили такой взгляд у своего собеседника, учтите, нужно что-то изменить, чтобы разговор успешно завершился.

Жест «*почесывание уха*» свидетельствует о желании собеседника отгородиться от слов, которые он слышит. Другой жест, связанный с прикосновением к уху, — потягивание мочки — говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам.

В том случае, если собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (и порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом и его ноги обращаются к выходу. Поворот тела и положение ног указывают на то, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

В этой ситуации надо либо чем-то заинтересовать собеседника, либо дать ему возможность уйти. Если вы будете продолжать разговор в том же ключе, то вряд ли добьетесь желаемого результата.

*Жесты, свидетельствующие о ЖЕЛАНИИ ПРЕДНАМЕРЕННО ЗАТЯНУТЬ ВРЕМЯ*, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время для обдумывания окончательного решения, собеседник сосет дужки очков, постоянно снимает и надевает их, а также протирает линзы.

Если вы наблюдаете один из этих жестов сразу же после того, как спросили человека о его решении, лучше всего будет промолчать в ожидании. Если партнер вновь надевает очки, это означает, что он хочет еще раз «взглянуть» на факты.

Жест «*расхаживание*» служит знаком того, что не надо спешить. Многие собеседники

прибегают к этому жесту, пытаясь «протянуть время», чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение. Это очень позитивный жест. Но с тем, кто расхаживает, разговаривать не следует. Это может нарушить ход его мыслей и помешать принятию им решения.

**Жестом УВЕРЕННОГО В СЕБЕ ЧЕЛОВЕКА**, испытывающего чувство превосходства над другими, является «закладывание рук за спину с захватом запястья». От этого жеста следует отличать жест «руки за спиной в замок». Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем больше сердится человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «возьми себя в руки». Этот жест используется для того, чтобы скрыть нервозность, но наблюдательный партнер по переговорам наверняка почувствует это. Показателем самодовольства и высокомерия служит также *«шпилеобразное положение рук»*.

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и «закладывание рук за голову». Этот жест характерен также для «всезнаек». Многих собеседников он раздражает. Существует несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник демонстрирует превосходство, наклонитесь вперед с вытянутыми ладонями и скажите: «Я вижу, что это вам известно. Не могли бы вы уточнить некоторые детали?» Затем откиньтесь на спинку стула, ладони оставьте в поле зрения и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного собеседника сменить свою позу, что в свою очередь изменит его отношение. Для этого можно взять какой-нибудь предмет и, отставив на большое от него расстояние, спросить: «Вы не видели это?», заставив его наклониться вперед. Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста собеседника. Если вы хотите показать, что согласны с ним, вам нужно повторить его позу. Однако в случае, если собеседник в позе «руки за голову» делает вам замечание, копировать его жест не следует, чтобы не разозлить его.

**Жесты НЕСОГЛАСИЯ** можно назвать также жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собирающие ворсинки с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее распространенный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно обирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится все, что говорится, даже если на словах он со всеми согласен.

**Жесты ГОТОВНОСТИ** сигнализируют о желании закончить разговор или встречу. Они выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию. **Жесты, СВЯЗАННЫЕ С МАНЕРОЙ КУРИТЬ**, указывают на то, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего, нужно обращать внимание на направление, в котором он выдыхает дым изо рта - вверх или вниз.

Положительно настроенный, уверенный в себе и самодовольный человек выдыхает дым

вверх почти постоянно; и наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или подозрительными мыслями, почти всегда направляет струю дыма вниз. Выдыхание струи вниз из уголков рта свидетельствует о еще более негативном отношении. О том, настроен человек положительно или негативно, можно судить и по скорости выдыхания дыма. Чем энергичнее струя выдыхается вверх, тем увереннее и высокомернее настроен человек; чем быстрее струя выдыхается вниз, тем отрицательнее настроен человек.

Наблюдения за жестами курящих при купле-продаже показывают, что если спросить курящего клиента о его решении, то тот, который принял положительное решение, выдыхает дым вверх, в то время как тот, который решил не покупать, направляет струю дыма вниз.

Выдыхание дыма через ноздри есть признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно. Если голова у человека опущена вниз, когда он выдыхает дым через нос, это значит, что он сердит.

Помимо рассмотренных выше поз и жестов, существуют другие, которые не менее красноречиво передают то или иное внутренне состояние собеседников. Так, с помощью потирания ладоней передаются положительные ожидания. Сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение к услышанному.

Психологами установлено, что человек засовывает пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Если жесты, связанные с прикрытием рта рукой, обозначают обман, пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать собеседника или заверить его гарантиями.

В качестве заключения дадим еще один общий совет. Не стоит делать то, что может быть расценено как затягивание времени. Тем более нельзя этого делать, если вы отвечаете на какой-либо четкий вопрос, который требует точного и правдивого ответа. В такой ситуации прикуривание сигареты, протирание стекол очков и другие подобные жесты считаются невежливыми и выглядят как попытка уйти от ответа.

**Сигналы, посылаемые глазами и губами.**

С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Поэтому очень важно во время делового разговора контролировать выражение своих глаз.

Психологи так объясняют механизмы телесных проявлений внутренних состояний человека. Событие вызывает у нас впечатление, которое тут же порождает внутреннее переживание, а оно, в свою очередь, проявляется в изменении нашего внешнего облика. Суть этого явления в том, что в нервных центрах головного и спинного мозга под влиянием наших настроений возникают нервные токи, которые передаются примерно 500 мышцам тела и побуждают их к действию. Например, у тех, кто смеется, возбуждаются мышцы, оттягивающие уголки рта назад и вверх. Когда же человек думает о чем-то грустном, то работает мышца, которая их опускает. Так, постоянно печальный человек регулярно как бы «тренирует» мышцу, опускающую уголки рта, а его «смеховые» мышцы без соответствующей нагрузки становятся дряблыми. В результате лицо приобретает постоянно угрюмое выражение. По такому же принципу происходит и работа других мышц, показывающих наши переживания.

Для того чтобы построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом на протяжении примерно 60-70% всего времени общения. Неудивительно, что скованный собеседник, который встречается с вами взглядом менее 1/3 времени общения, редко пользуется доверием. При деловом разговоре рекомендуется направить взгляд на воображаемый треугольник на лбу вашего собеседника. Собеседник будет чувствовать, что вы настроены по-деловому, правда, при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи взгляда.

### **ВИДЫ ВЗГЛЯДОВ, ИХ ТРАКТОВКА И РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ ВЗГЛЯД И СОПУТСТВУЮЩИЕ ДВИЖЕНИЯ**

Трактовка

Необходимо

*Подъем головы и взгляд вверх*

Подожди минуту, подумаю

Контакт прервать

*Движение головой и насупленные брови*

Не понял, повтори

Контакт усилить

*Улыбка, возможно, легкий наклон головы*

Понимаю, мне нечего добавить

Контакт продолжить

*Ритмичное кивание головой*

Ясно, понял, что тебе нужно

Контакт продолжить

*Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику*

Хочу подчинить себе

Действовать по обстановке

*Взгляд в сторону*

Выражаю пренебрежение

Уйти от контакта

*Взгляд в пол*

Испытываю страх и желание уйти

Уйти от контакта

Глаза способны выразить любое чувство. По ним всегда можно определить, как собеседник воспринимает ваши слова. Учеными установлено, что взгляд выполняет при деловом разговоре функцию синхронизации. Говорящий обычно меньше смотрит на партнера, чем слушающий. Это дает ему возможность концентрироваться на содержании своих высказываний и не отвлекаться. Но примерно за секунду до окончания длинной фразы или нескольких логически увязанных высказываний говорящий поднимает глаза и смотрит в лицо слушателю, как бы давая команду: «Я кончаю, теперь ваша очередь». Партнер, берущий слово, в свою очередь отводит глаза. Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь следует воздерживаться от визуального контакта, что является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека. Слушающий выражает взглядом внимание, одобрение или неодобрение. По глазам можно

определить эмоциональное состояние собеседника. Взгляд помогает поддерживать контакт при разговоре, как бы компенсируя действие факторов, разделяющих собеседников. Так, если попросить беседующих сесть по разные стороны широкого стола, окажется, что они чаще смотрят друг на друга, чем когда беседуют за узким столом. В данном случае увеличение расстояния между собеседниками компенсируется увеличением частоты взглядов.

Ученые установили, что на вышестоящего по статусу смотрят чаще, нижестоящего же менее удостоивают взглядом. Положительные эмоции сопровождаются увеличением количества взглядов, а отрицательные - снижением. Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или желание смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных (а их около 40%). Встреча взглядами обычно длится несколько секунд. Этого вполне достаточно для взаимопонимания. Установлено также, что дольше взгляд задерживается на тех, кем восхищаются, интересуются или желают установить близкие доверительные отношения.

Взгляд может осуществлять сильное психологическое давление. Так, восторженный взгляд девушки, адресованный молодому человеку, окрыляет его, пробуждает в нем желание совершить что-то героическое.

Если искусственные собеседники и в состоянии сдерживать свои эмоции с помощью жестов и телодвижений, то уж никто не способен контролировать реакцию своих зрачков. Они непроизвольно расширяются и сужаются и тем самым честнейшим образом передают информацию о вашей реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза по сравнению с нормальным состоянием. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, его зрачки сужаются. Поэтому, когда вы разговариваете со своими партнерами или клиентами, научитесь смотреть в их зрачки. Этим приемом пользуются опытные предприниматели. К примеру, китайские и турецкие купцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой и получает желаемое, зрачки его глаз расширяются.

Вообще взгляд является наиболее естественным средством неречевого общения. Он может говорить о многом, что видно из вышеприведенной таблицы. В мимике очень важно положение губ, поскольку они - молчаливые источники эмоциональной информации. Растянутые в улыбке губы - показатель радости и дружелюбия. Плотно сжатые губы - показатель замкнутости, изогнутые - сомнения или сарказма. Опущенные уголки рта - показатель того, что человек расстроен. С помощью глаз и губ можно отработать различные варианты мимики, которые показаны на приведенной таблице.

Из нарисованных в таблице лиц, по которым можно «прочитать» определенное чувство или состояние души, более всего подходят для создания благоприятного впечатления на окружающих выражения лица «Радостное» и «Простодушно-радостное», поскольку на них запечатлена улыбка.

Улыбка в создании привлекательного личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в общении. Некоторые психологи считают, что мы улыбаемся не только потому, что рады чему-нибудь, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Хотя эту точку зрения можно считать спорной, все же улыбка при встрече снимает



настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о нашем расположении и дружелюбии. Улыбка сопровождает и слова приветствия. Улыбка, как и все средства невербального общения, может выражать множество оттенков чувств. Существуют радостная, презрительная, ироническая, насмешливая, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Для примера можно взять улыбку, выражающую дружеское расположение. Но и она может быть многозначной. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, поскольку она может дать прямо противоположный эффект и вызвать недоверие. Наконец, существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но к ней никогда не прибегают при знакомстве. В целом же, когда люди улыбаются, их лица делаются несравненно лучше. При улыбке, по словам Л. Толстого, в лице появляется то, что называется его красотой. В то же время не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражение вашего собеседника. Существует непосредственная связь между душевным и физическим состоянием человека и его улыбкой. Если у вас на душе скверно, улыбка будет выглядеть страдальческой. Если вам хорошо - улыбка будет радостной. Душевное спокойствие всегда отражается на улыбке. Люди благодарно воспринимают улыбки, выражающие приветливость или дружелюбие. Улыбающееся лицо чаще вызывает к себе расположение. В жизни не обойтись без проблем. С меньшими душевными и физическими потерями их преодолевают люди, которые умеют улыбаться. Помимо глаз и губ, в «строительстве» лица немаловажную роль играют и другие визуальные индикаторы, такие, как лоб, нос, подбородок, а также форма самого лица. Сведения о них можно получить из физиогномики — науки о типах лица, об умении их читать, выявляя по их чертам скрытые характеристики личности. Все это позволяет «с ходу» ориентироваться в людях, а поэтому подобрать соответствующий ключ к общению, спрогнозировать возможные действия своих партнеров. В этой связи очень полезно знать основные физиогномические типы лица.

**ПРОДОЛГОВАТОЕ:** прямоугольник при ширине лба, примерно равной ширине подбородка. Это так называемый «аристократический» тип, свидетельствующий об интеллекте, чувствительности, уравновешенности, нередко о рассудительности. Такие люди обладают организаторским талантом, им присуща ярко выраженная целеустремленность.

**ТРЕУГОЛЬНОЕ:** высокий и широкий лоб, выступающие скулы, небольшой, но костистый нос, глубоко посаженные глаза, маленький и слегка выдвинутый вперед подбородок. Обладателю такого лица присущи и высокая одаренность, и чувственность. Вместе с тем в характере такого человека отмечают хитрость, неуживчивость, склонность к одиночеству.

**ТРАПЕЦИЕВИДНОЕ:** широкий лоб и слегка суженный (но не скошенный) подбородок. Человек, как правило, интеллигентен, аристократичен и чувствителен; он не борец. Женщины с таким лицом оптимистичны, живут счастливо, создавая приятную атмосферу общения.

**КВАДРАТНОЕ:** суровый, мужественный, нередко бессердечный тип человека; как правило, он тугодум, часто бывает грубым, настойчив. Яркая его черта - решительность.

Такие люди прямолинейны и откровенны в общении, у них неутолимая жажда успеха. Хорошие исполнители, хотя сами настойчиво тянутся к лидерству. Женщины с таким лицом стремятся во всем доминировать. КРУГЛОЕ: добродушие, миролюбие, мягкость в характере. Такие люди обычно гуманны, любят комфорт, хорошую компанию и не стремятся к славе. Однако честолюбие им не чуждо. Если у такого лица высокая переносица, выступающие скулы и «горящие» глаза - человека считают целеустремленным; такой тип лица нередко встречается у лидеров и полководцев.

Эти сведения по физиогномике весьма полезны для ориентации в повседневном общении. Умелое снятие информации физиогномического характера со своего партнера по общению позволяет на уровне визуального контакта быстро сориентироваться в его внутренних качествах. В конечном итоге это может помочь избрать оптимальную модель поведения с таким человеком.

#### 6. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи

По мнению Аллана Пиза, возможность разоблачить ложь связана с тем, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. Поэтому наше бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся солгать. В момент обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится. Актеры и адвокаты, профессии которых непосредственно связаны с обманом в разных формах его проявления, до такой степени отработали свои жесты, что трудно заметить, когда они говорят неправду. Для этого они либо используют те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, либо почти полностью отказываются от жестикуляции, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты. Что же касается всех остальных людей, то им значительно труднее дается подделка языка мимики и жестов. Психологи утверждают, что лжеца, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает несоответствие между микросигналами подсознания, выраженными жестами и сказанными словами. Итак, если во время беседы или переговоров у вашего собеседника или партнера появится жест, связанный с приближением рук к лицу, это должно насторожить: видимо, у него на уме что-то нехорошее, например, сомнение, неуверенность, мрачное предчувствие. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная ложь. Начнем с того, какие жесты могут выдать собеседника, если он явно лжет. Когда мы слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть рот, глаза и уши руками. Защита рта рукой — один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот, а большой палец прижат к щеке. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест. Если такой жест используется собеседником в момент его речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это значит, он чувствует, что вы лжете. Жест, когда собеседник прикасается к своему носу, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом или быстром, почти незаметном прикосновении к носу.

Возможно, это объясняется тем, что у лгущего человека появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и его очень хочется почесать, чтобы избавиться от неприятных ощущений.

Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду. Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом. Ложь обычно вызывает зудящие ощущения в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда лгут или подозревают, что их обман раскрыт.

Если вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. И это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры. Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с вами в данный момент собеседник, - это понаблюдать за положением его ладоней. Когда люди откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен».

Когда человек начинает откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознателен и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

#### **Невербальные средства повышения делового статуса.**

В процессе ведения делового разговора собеседники и партнеры обращают внимание на окружающую их обстановку. Поэтому принимающему посетителей небезразлично, как выглядит его офис, являющийся своего рода его визитной карточкой. Подобно тому как правильная и доказательная деловая речь и умение психологически верно держать себя в процессе всего делового разговора соответствуют представлениям об образе преуспевающего бизнесмена, так и умело оборудованный и хорошо оформленный интерьер рабочего офиса способствует повышению делового статуса его хозяина.

Интерьер офиса говорит о многом: о достатке фирмы, ее надежности и основательности. Надо поэтому стремиться к тому, чтобы ваше «поле», т.е. место, где вы принимаете людей, производило на них как можно лучшее впечатление, чтобы атмосфера этого места способствовала повышению вашего делового статуса, а не снижала бы его. Преуспевающие бизнесмены прилагают значительные усилия по обустройству своего офиса, поскольку они понимают, насколько в офисах все должно быть на своем месте. Состояние офиса — это наглядное свидетельство культуры делового человека. Ее соблюдение всегда сближает деловых людей, делает их разговор более приятным и, как правило, более результативным.

Как отсутствие визитной карточки является несоблюдением делового этикета, так и примитивный, а тем более неряшливый вид офиса и служебных кабинетов наносит труднопоправимый ущерб фирменной репутации. В итоге страдает и профессиональный имидж ее работников. Верно подмечено, что скупой платит дважды. Когда речь идет о личном престиже или о фирменной чести, подобные просчеты недопустимы. Что нужно сделать, чтобы не допускать просчетов, касающихся интерьера офиса? Перечислим основные моменты, отмеченные Д. Ягер, которые позволяют их избежать:

1. Захламленный стол производит отталкивающее впечатление. Поэтому будьте опрятны и никогда не раскладывайте вокруг лишние бумаги и посторонние предметы.

2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом. Если нет другого выхода, убедитесь, что поблизости нет никого из клиентов или посетителей, которые могли бы это видеть, а после еды непременно все уберите (особенно крошки).

3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой или стаканом, а не одноразовыми картонными или пластиковыми стаканчиками.

4. Попробуйте взглянуть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопрос: захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком офисе, а если захотел бы, то что бы этот офис мог сказать мне о своем хозяине?

5. Воспринимайте ваш офис как свой дом независимо от его размеров и продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона, так, как вы обдумывали бы обстановку и убранство собственного жилища.

6. Удостоверьтесь, что любой, даже самый незначительный, предмет в вашем офисе выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж. Не захламляйте свой кабинет вещами ради простой прихоти или из-за того, что вам хочется избавиться от надоевших дома безделушек.

7. Следите, чтобы в вашем офисе всегда было чисто и приятно, точно так же, как вы следите за вашей одеждой.

8. Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратную, прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате. Если же офис у вас слишком маленький или вам выделен лишь стол в большом помещении, заведите себе выдвижной «мусорный» ящик, куда будете прятать все бумаги, как только к вам кто-нибудь придет, либо пользуйтесь ширмой, загораживающей то, что не должны видеть посторонние.

9. Номера телефонов и документы, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их не смог нечаянно прочесть ни другой работник фирмы, ни посетитель.

При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно создается три зоны:

1. личной работы;
2. коллегиальной деятельности;
3. дружеского общения.

Зона личной работы оборудуется с учетом параметров рабочего стола, удобной конструкции кресла, правильного освещения площади для рабочего стола, рационального расположения телефонов, наличия современного организационно-технического оборудования.

Зона коллегиальной деятельности оборудуется с учетом требований организации совещательной работы с людьми. Необходимо иметь «коллегиальный» стол и удобные стулья для проведения совещаний, карандаши, ручки, листы чистой бумаги, графин с водой, стаканы. Если при проведении совещаний используется техническая аппаратура, то она должна быть соответствующим образом расставлена и предварительно проверена. В зоне дружеского общения желательно иметь пару удобных кресел, журнальный столик, прохладительные напитки. Зона должна находиться в стороне от двух названных рабочих зон. Своим оформлением она призвана predispose к дружеской, неофициальной атмосфере общения.

При оборудовании офиса желательно учитывать невербальные средства, которые могут ощутимо повысить деловой статус его хозяина. Этого можно достичь, например, с помощью изменения формы кресла: надо увеличить его размеры и размеры деталей, в частности удлинить ножки.

Чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет бизнесмен, сидящий на нем. Так, у преуспевающего предпринимателя кресла чаще всего имеют высокую обтянутую кожей спинку, а стулья для посетителей - низкую спинку. Крутящиеся стулья в отличие от стульев на устойчивых ножках предоставляют человеку свободу передвижения в тот момент, когда на него оказывают давление. Стулья на устойчивых ножках не позволяют свободно передвигаться, и это отсутствие свободы компенсируется использованием жестов и телодвижений, которые помогают человеку раскрыть его чувства.

Известно, что крупные дельцы рекламного бизнеса любят сидеть в кресле (как правило, с высокой спинкой), которое расположено на максимальной высоте от пола. В то же время своим посетителям они предлагают место на диванчике или на стуле, расположенном так, чтобы их лица находились на уровне стола. Трюк заключается в том, что пепельница становится недостижимой для посетителя, когда ему потребуется стряхнуть пепел.

Большое влияние можно оказать на посетителя в том случае, когда его стул расположен напротив вас по другую сторону стола. Суть этого приема в том, чтобы поставить стул как можно дальше от вашего и тем самым существенно снизить статус посетителя. Повысить ваш деловой статус помогут и другие приемы невербального общения, в частности:

- низкие стулья и диванчики для посетителей;
- дорогая пепельница, стоящая вне зоны досягаемости посетителя, и т. п.

Когда офис уже оборудован, он оформляется. При оформлении этого помещения желательно учитывать следующие рекомендации:

- стены офиса лучше окрасить в стандартные цвета, общепринятые для служебных помещений. Наиболее приемлемыми и широко распространенными в России являются голубой и бежевый тона;

- цветы на рабочий стол ставить не следует. Их место в приемной у секретаря;
- держите в офисе костюм на смену (но он не должен висеть на виду);
- кресло не должно быть массивным, чтобы вы в нем не терялись;
- все картины или другие офисные украшения должны быть нейтральными.

Все остальное - по вашему вкусу и надобности. Слишком роскошный офис нежелателен, так как он не способствует созданию деловой атмосферы и нередко воспринимается посетителями с определенным недоверием.

#### **Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить.**

Голос и манера говорить содержат для внимательного собеседника первичную незамаскированную информацию о партнере по общению. По громкости речи, ее скорости, отчетливости, высоте голоса и окраске его звучания можно понять внутреннее состояние того, с кем вы разговариваете, а это для делового общения очень важно.

**ГРОМКОСТЬ РЕЧИ** служит хорошим показателем жизненной энергии и происходящей от нее уверенности. Сильные изменения громкости свидетельствуют о повышенной эмоциональности, волнении, сопереживании собеседника. Нерегулярные

колебания слабой громкости голоса - показатель нехватки стойкости, склонности к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях.

Однако судить собеседника по громкости голоса надо осторожно. Громкий голос может быть специально «сделан» для сокрытия слабого духа, и его обладателя в таком случае можно уподобить путнику в ночном лесу, который от страха начинает громко петь. Чрезмерная громкость голоса может быть и проявлением недостаточной критичности к себе, невлаждением своими эмоциями, например, у пьяных или в припадке гнева. В то же время слишком тихий голос может быть маскировкой для достижения тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего.

**СКОРОСТЬ РЕЧИ** всегда соответствует темпераменту и так называемому темпу жизни человека. Если он говорит быстро, напористо, завершая мысль, значит, он энергичен, реактивен, из тех, кто сначала делает, а потом думает. А если человек говорит медленно, как бы взвешивая каждое слово, - он нетороплив, обстоятелен, тщательно анализирует ситуацию, обдумывает каждый свой шаг. Это свойство ученых и политиков. Обратите внимание — среди политиков, за редким исключением, нет быстроговорящих. Оживленная, бойкая речь, когда ее течение равномерно, характеризует подвижного, легкого на подъем, уверенного в себе человека. Ускоряющийся темп речи (и соответственно жестикуляции) является свидетельством того, что собеседник все больше вдохновляется, погружаясь в то, о чем говорит. Однако, когда такая речь сопровождается нарушением ритма, это свидетельствует о робости (возможно, только в данной ситуации) и неуверенности собеседника. А в тех случаях, когда оживленная речь становится скачкообразной, к тому же сопровождаемой чрезмерной жестикуляцией, мы имеем дело с возбужденным, торопливым, непостоянным, неуправляемым человеком. Люди, произносящие слова скороговоркой, глотающие окончания, не связывающие фразы логически, по характеру, интеллекту и по жизни - самая неприятная категория. Если только это не «речевая маска», как у Талейрана. Этот умнейший дипломат и политик специально говорил невнятно, бормоча себе под нос, чтобы потом иметь возможность отказаться от своих слов и сказать, что его просто неправильно поняли. Замедляющаяся скорость речи (и жестикуляции) - свидетель наступления задумчивости, потери уверенности, включения внутренних тормозов по поводу сказанного. Если у собеседника прослеживаются заметные колебания скорости речи - перед вами, скорее всего, легко возбудимый, недостаточно уравновешенный человек.

**ВЫСОТА ГОЛОСА**, так же, как его громкость и скорость речи, является показателем внутреннего состояния собеседника. Когда у него высокий пронзительный голос, то это может означать, что он испытывает волнение или страх. Низкий тон голоса, наоборот, говорит о спокойствии и достоинстве собеседника, который знает себе цену. Следует обращать внимание и на отчетливость речи собеседника. Ясное и четкое произнесение им слов (четкие движения нижней челюсти) свидетельствует о его внутренней дисциплине и потребности точно выразить другому свое мнение. Наоборот, нечеткое, неразборчивое произношение (нижняя челюсть двигается мало) служит показателем внутреннего неуважения к собеседнику. Такой человек даже не заботится о том, чтобы другим было легко его понять.

**ОКРАСКА ЗВУЧАНИЯ ГОЛОСА**, как и другие характеристики речи, содержит для внимательного собеседника большую первичную, плохо поддающуюся маскировке информацию о партнере по общению. Это объясняется тем, что интонации, отражающие психологические черты, так же индивидуальны, как узоры на пальцах. Только актеры

могут управлять своими интонациями. У остальных же они безошибочно выдают, что собой представляет человек: добрый он или злой, скромн или чванлив, уважает людей или относится к ним свысока.

Мозговые центры, ответственные за восприятие эмоциональной окраски речи, начинают работать чуть не с момента рождения. Двухнедельный малыш безошибочно реагирует на эмоциональную окраску обращенной к нему речи, хотя значение слов начинает понимать гораздо позже. Дети не подойдут к взрослому, если услышат в его речи неприязненный тон, как бы тщательно тот ни пытался его скрыть. Поэтому дети так безошибочно точно делят людей на плохих и хороших.

Голос связан с анатомией и физиологией: он зависит от строения тела и органов голосообразования. Глотка, носоглотка, рот, полость носа - это верхние резонаторы, а трахея, бронхи и легкие - нижние. У каждого человека органы голосообразования имеют индивидуальные особенности, поэтому и голоса так несхожи между собой. И стопроцентно подделать чужой голос практически невозможно. В криминалистике в этой области развивается целое научное направление. В первую очередь - для составления фотороботов телефонных террористов, шантажистов и прочих преступников по голосу. Так, по голосу можно составить следующие характеристики человека.

- РОСТ. Чем больше гортань и длиннее и толще голосовые связки, тем ниже голос, следовательно, обладателем такого голоса является высокий человек. У высоких также в голосе больше обертонов. Низкорослого человека выдают слабые резонаторы. Бывают, правда, исключения из правил: природа может наградить низкорослого человека большой гортанью или мощными резонаторами.
- ВОЗРАСТ. У детей голосовые связки более эластичные, у взрослых - более жесткие, у пожилых - дряблые, голос у них подсевший. Старики говорят медленнее, чем молодые. Обычно человеческое ухо способно определить возраст по голосу с ошибкой в 5-7 лет, эксперт же может ошибиться всего на два года.
- РАЗМЕР РТА. Эксперты способны определить его с точностью до миллиметра: тембр голоса у людей с большим и маленьким ртом сильно отличается.
- ВЕС. Люди к старости полнеют, и это отражается на звучании их голоса. Щеки у полных людей пухлые, поэтому тембр голоса у них более мягкий.
- Голос можно симитировать, но нельзя скопировать интонации. Это позволяет создавать, например, компьютеры, открывающие информацию только на голос хозяина. В крупнейших банках мира сейфы запрограммированы не только на парольную фразу, но и на сам голос. И если вы охрипли и ваши интонации изменились - «сезам» не откроется.

ОКРАСКА ГОЛОСА складывается из смешения «головных» и «грудных» тонов. Их соотношение зависит от степени эмоционального участия: когда властвует разум - преобладает «головной» тон, когда человек во власти эмоций - «грудной». Замечено, что голос человека становится благозвучным, когда он удачно разрешит свою личную проблему, поэтому по изменению окраски голоса собеседника можно судить, добились ли мы своей цели, сумели ли его успокоить и помочь. Всем известно, что голос может восприниматься как «мягкий» или «твердый», «теплый» или «холодный». Металлическое звучание голоса говорит об энергичности и твердости собеседника. Елейный, масляный голос происходит от только изображаемого дружелюбия и фальшивого пафоса. По нему всегда легко разоблачить подхалима.

Особенно важно улавливать следующие различия в окраске звучания голоса: певучая речь (сильное подчеркивание гласных) означает темпераментность, чувственность и типична для людей, которых называют «добряками»; речь, в которой гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными - показатель преобладания разума и воли, точно анализирующего рассудка; монотонный голос указывает на робость, зажатость, скрытность.

Когда высота, мелодичность голоса меняются в очень широких пределах - это показатель открытости, многообразия интересов. Падение тона к концу каждой фразы свидетельствует о мягкости и слабой воле. Иногда это может быть результатом физической слабости, например, у старых людей. Ритмические колебания высоты тона говорят об оживлении при внутренней уравновешенности, способности к творчеству. Неритмичные колебания, т.е. неравномерное повышение и падение тона, указывают на неуравновешенность собеседника, отсутствие у него стабильности.

Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов - признак глубокой, полной эмоциональной жизни.

Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости говорит о том, что у собеседника целенаправленное, прагматичное мышление, иногда - о нервозности. Такую речь можно встретить у определенного типа бизнесменов с явной или скрывающейся авторитарностью, склонностью к диктату.

Внутреннее состояние собеседника можно определить и по ДЫХАНИЮ. «Почерк» дыхания, дыхательный стиль изменить так же трудно, как и устоявшийся почерк письма. Дыхание - основа жизни, значит, в нем отражается весь человек. Поэтому знание дыхательно-голосовых нюансов очень полезно для распознавания внутреннего состояния любого собеседника. Рассмотрим эти нюансы более подробно.

- Резкий короткий вдох - это знак внезапного удивления или негодующего изумления. Короткий выдох, фыркание или обрывок смеха - показатель презрения.
- Шумное, прерывистое, почти судорожное дыхание говорит о крайней степени волнения, возможно начало истерического припадка.
- Непроизвольные задержки, затаивание дыхания являются свидетельством внутреннего напряжения, ярких сильных чувств, интенсивной умственной деятельности.
- Непроизвольный «перевод духа» стирает уже ненужное напряжение, являясь признаком избавления от страха, показателем благополучного конца чего-либо.
- Очень медленное, почти сонное дыхание всегда подчеркивает полную степень освобождения, покоя, абсолютной отключенности от происходящего, а также скуки.
- Беспрестанные резкие вдохи и энергичные выдохи - свидетельство, что перед вами нетерпеливый, раздражительный, высоко-эмоциональный, с низким самоконтролем собеседник.
- Шумное, сопящее дыхание указывает на человека напряженных влечений, тяжелого нрава и весьма подозрительного. Однако такое дыхание может быть и у человека, страдающего астмой или другим подобного рода заболеванием.
- Дыхание ровное и мощное бывает у уверенного в себе, бодрого и неистощимо оптимистичного собеседника. И, наоборот, вдохи зажатые, словно скрипящие ржавыми тормозами, и такие же выдохи указывают на подавленного, мнительного, неуверенного в себе собеседника меланхолического темперамента.



## 6. Правила успешного публичного выступления

Предлагаем вашему вниманию несколько правил успешного публичного выступления. Они помогут сделать вашу речь интересной и привлекательной

### 1. Подготовка речи

Как известно, все хорошие импровизации тщательно готовятся заранее. Выступление без предварительной подготовки, особенно начинающего оратора, почти наверняка будет провальным. Помните афоризм Марка Твена: «Требуется более трех недель, чтобы подготовить хорошую короткую речь экспромтом». Вначале сделайте «каркас» или «скелет» будущего публичного выступления:

- Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
- Выделите главную идею вашей речи.
- Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
- Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствующие лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
- Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (окончание)

Подготовив «скелет», начинайте наращивать на нем «мускулы».

- Найдите яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые используете в процессе выступления.
- Подготовьте необходимые схемы, иллюстрации, графики для зрительного закрепления информации.
- Определите момент в ходе выступления, когда вы обратитесь к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, пересчитать — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия вашего материала.
- Напишите полный текст. Особое внимание уделите его началу и окончанию.

Особенностью введения является то, что аудитория по нему очень быстро составит впечатление о вас, и это впечатление будет доминировать на протяжении всего выступления. Если во вступительной части допустить ошибки, их тяжело будет исправить. Важно с самого начала заинтересовать публику удачностью вашего первого выстрела. Для этого во вступительной части можно использовать какую-либо остроумную шутку, рассказать интересный факт или вспомнить выдающееся историческое событие, обязательно связывая их с темой выступления.

Заключительная часть публичного выступления предусматривает подведение итогов. В окончании нужно напомнить ключевые проблемы, затронутые в речи, обязательно повторить все основные идеи. Удачность конструкции последних фраз, усиленная их эмоциональностью, выразительностью, не только вызовет аплодисменты слушателей, но и превратит их в ваших приверженцев.

Главный ваш контролер - время. Внимательно слушать и воспринимать ваши идеи публика может только ограниченный срок, обусловленный психофизиологическими причинами (обычно не более 15-20 минут, потом внимание аудитории начинает слабеть). От вас ожидают коротких, четких, понятных, убедительных и доступных фраз. Следуйте чеховскому: «Краткость - сестра таланта». Учитывайте темпоритм вашей речи. Самая

благоприятная скорость для восприятия - приблизительно 100 слов за минуту. При планировании выступления обязательно учитывайте время, которое нужно будет потратить для ответов на вопросы.

Желательно узнать заранее, перед кем вам придется выступать: численность аудитории, ее интересы, взгляды, чего она ждет от оратора, какую реакцию необходимо получить от нее. В зависимости от этих показателей откорректируйте отдельные моменты своего выступления. Нужно находиться на одном культурном уровне с аудиторией, общаться на ее языке, только в этом случае можно рассчитывать на установление психологического контакта между оратором и слушателями. Не следует затрагивать темы, которые выходят за рамки понимания аудитории.

Проверьте по словарям значения «умных» слов, которые вы используете. Выясните правильность их произношения. Языковые ошибки могут вызвать насмешки в ваш адрес и погубить все выступление, каким бы гениальным оно ни было по содержанию. Когда речь подготовлена, ее основные положения или тезисы лучше записать на небольшие карточки. Расположите их последовательно. Такими карточками очень удобно пользоваться во время выступления. Если это не двух- трехчасовой доклад, то читать текст не рекомендуется, желательно выучить его наизусть и произносить по памяти, лишь время от времени заглядывая в свои заметки.

Произнесите речь несколько раз вслух (лучше перед зеркалом), чтобы привыкнуть к тексту и хорошо прочувствовать все нюансы. Для шлифовки фраз, интонации, мимики желательна работа с магнитофоном или видео-камерой. Такая предварительная тренировка снизит ваше волнение, позволит почувствовать себя уверенно и намного увеличит вероятность успеха публичного выступления.

## **2. Место выступления.**

Кафедра или трибуна, сцена или балкон, вообще любое возвышение над уровнем пола всегда вызывают страх у людей, которые не имеют достаточного опыта публичных выступлений. Э. Морен называл это «страхом сцены», а Марк Твен рекомендовал тем, кто боится выступления: «Успокойтесь, ведь публика все равно от вас ничего не ожидает». Лучше настроить себя так, будто бы вы в первую очередь сами себе хотите рассказать что-то интересное, одновременно ознакомив с ним и всех присутствующих.

Перед выступлением очень важно изучить помещение, чтобы установить, с какой стороны будут смотреть на вас слушатели. Выбирая место, учитывайте свой рост. Необходимо проверить, все ли смогут вас видеть. Если нужно говорить за трибуной, то при невысоком росте позаботьтесь о том, чтобы под трибуну поместили крепкую подставку. «Говорящая голова» выглядит комично и не сможет долго удерживать внимание зрителей. Необходимо следить, чтобы оратор был виден по грудь.

Если во время публичного выступления придется сидеть, проверьте удобство вашего места. Сидя за столом, нельзя сутулиться и класть на него руки; сидя в кресле, нельзя опираться на подлокотники и спинку, забрасывать ногу на ногу, сцеплять руки на коленях, старайтесь сидеть на краю кресла, немного наклонившись вперед с отодвинутыми слегка назад ногами и прижатыми к полу пятками; необходимо сидеть прямо, свободно, излучая открытость и доброжелательность; смотреть людям в глаза, следить за их эмоциями, жестами и мимикой, всем своим видом демонстрировать заботу и понимание.

## **3. Одежда**

Выступление перед большой аудиторией напоминает спектакль, поэтому большое значение имеет одежда докладчика. Во время публичного выступления оратору приходится сидеть за столом, стоять на высокой кафедре, за трибуной и т.д. Учитывая это штаны и юбки должны быть достаточно длинными, носки - высокими, туфли - быть в полном порядке.

Одевайте те вещи, в которых вы чувствуете себя комфортно, которые не отвлекают вас своим неудобством. У вас ни разу не должно возникнуть мысли: «Как оно на мне сидит?». Лучше не пользуйтесь совсем новыми вещами, которые одеваете впервые. Одежда и обувь не должны доставлять вам внутренний дискомфорт и отвлекать ваше внимание.

Универсальное правило успешного публичного выступления: не допускать дисбаланса между тем, что вы говорите, и тем, как вы выглядите. В официальных случаях лучше использовать средне-темный костюм, белую или цвета слоновьей кости неузкую рубашку и элегантный выразительный галстук. Контрастные цвета, хороший костюм помогут сформировать положительное отношение к вам и поспособствуют успеху публичного выступления. Галстук не должен иметь яркого рисунка, чтобы не отвлекать внимание от лица, вместе с тем, он не должен быть одноцветным. Лучше всего подходят галстуки из матовой ткани, темно-синего цвета, цвета красного вина, бордо с едва заметным рисунком. Длина галстука должны быть такой, чтобы ее конец едва прикрывал пряжку на пояском ремне.

Если ваш пиджак имеет две пуговицы, нужно застегнуть лишь верхнюю, если три - только среднюю. Если нет очень большой необходимости, не стоит одевать очки при публичном выступлении, ювелирные украшения также не нужны. Если оратор - женщина, ее одежда должна иметь длинный рукав, длина юбки - средняя (к середине колена), она не должна быть слишком узкой. Относительно цветов, то здесь требования значительно либеральнее, чем у мужчин: цвет просто должен идти женщине. Женщины тоже должны избегать ярких массивных украшений. Обувь лучше всего темных цветов с незаметными или однотонными бантами; чулки одинакового с обувью цвета. Очки должны иметь простой дизайн и оправу под цвет волос.

При выступлении в неформальной обстановке (дружеские вечеринки и т.п.) требования к одежде не играют большой роли. Можно одеваться как угодно, однако помните, что если в вашем внешнем виде будет какая-то эклектичная деталь, бросающаяся в глаза (яркая брошь, крикливый галстук кислотных цветов, оригинальный фасон костюма с капризными узорами), то она будет отвлекать внимание от содержания ваших слов. Публика запомнит именно ее и не обратит внимание на то, что вы говорили.

#### **4. Успешное публичное выступление - несколько секретов.**

Когда вы заходите в аудиторию, двигайтесь уверенно, не семените и не делайте суетливых движений. Идите своей обычной походкой, этим вы убедите присутствующих, что вы не волнуетесь и никуда не спешите. Когда вас представили, поднимитесь, обязательно подарите залу легкую улыбку и войдите в непосредственный зрительный контакт с аудиторией.

Для того, чтобы показать свою значимость и вызвать уважение аудитории, необходимо контролировать максимально допустимое пространство. Не старайтесь показать себя маленьким человеком и не таитесь где-то в углу сцены. Обязательно

займите место в центре или же хотя бы направляйте в центр свой взгляд время от времени. Расправьте плечи, поднимите голову и немного наклонитесь вперед, демонстрируя что-то наподобие поклона перед аудиторией, можно этот жест несколько раз потом повторить. Когда вы поднялись на подиум, сцену, трибуну или заняли другое место для выступления, не спешите сразу же начинать говорить. Обязательно сделайте паузу. Можете воспользоваться любой возможностью - попросите стакан воды, разложите бумаги, что-то передвиньте. Используйте паузу настолько, насколько вы считаете необходимым, чтобы подготовиться психологически и настроить аудиторию на общение с вами. Если вы сильно волнуетесь, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов перед началом речи. Пауза также вам поможет, чтобы за несколько секунд изучить пространство вокруг вас, прикинуть, как вы его будете использовать. Помните театральную аксиому: чем талантливее актер, тем большую паузу он умеет держать. Далее не просто охватите глазами, а внимательно осмотрите зал, присмотритесь ко всей аудитории. Остановитесь взглядом на нескольких из присутствующих, которые станут зрительными точками опоры, маяками в вашем выступлении. Потом, в случае необходимости, вы их можете изменить. Попробуйте подарить ваше персональное внимание как можно большему количеству людей, но обязательно пройдите взглядом по всему пространству зала — слева направо, от первого к последнему ряду. Не задерживайтесь долго в задних рядах и снова переведите свой взгляд на передние места. Помните, что их всегда занимают наиболее заинтересованные люди, в их глазах вы найдете для себя поддержку. Зафиксировав для себя несколько таких зрительных «якорей», начинайте говорить.

Ваша мимика и жесты дают человеку куда больше впечатлений, чем все, что вы произносите. Жестами вы сконцентрируете внимание на важности информации. При жестикулировании существует три правила: первое - не кладите руки в карманы; второе - не прячьте их за спину; третье - не занимайте их посторонними предметами. Руки - это помощники, которые всегда должны быть свободными и готовыми объединиться в единое целое с вашими мыслями.

Нельзя применять «оборонительные» или «защитные» движения тела, например, скрещивание рук на груди, закладывание их за спину. Скрещивание рук демонстрирует неуверенность в том, что человек говорит. Лучше всего занять открытую позу и время от времени демонстрировать улыбку. Постоянно контролируйте свою осанку, спину держите прямой, голову поднятой, двигайтесь естественно.

Во время публичного выступления не застывайте, будто памятник, и не отбрасывайте голову назад, так как этим вы отталкиваете аудиторию и задерживаете поток психологической энергии, который должен динамично влиять на присутствующих. Обязательно двигайтесь. Нужно показать себя живым, энергичным, динамичным. Ваши движения должны быть короткими, точными и убедительными. Когда вы хотите что-то подчеркнуть, подайтесь телом навстречу аудитории или воспользуйтесь жестом приближения вашего тела к присутствующим. Если есть возможность приблизиться к аудитории, то сделайте это тогда, когда вы хотите сообщить ей что-то важное донести и убедить присутствующих в вашей правоте.

Постоянно удерживайте зрительный контакт с аудиторией. Опытный оратор всегда следит за вниманием слушателей, переводя взгляд из передних рядов на задние. Если вы пользуетесь записками, то делайте это очень аккуратно: быстрым и коротким взглядом

вниз посмотрите текст и снова поднимите глаза, переводя все внимание обратно на аудиторию.

Учитывайте культурные, национальные, религиозные и прочие особенности аудитории. Например, у китайцев и японцев ваш открытый взгляд в глаза может вызвать отрицательные чувства, так как в восточных культурах это не принято. У кавказских народов прямой твердый взгляд в глаза мужчине воспринимается как вызов на поединок и т.д. Также с большой осторожностью нужно использовать шутки на национальную или религиозную тематику.

У вас не должно быть замороженного, неподвижного выражения лица. В противном случае вы вызовете равнодушие и скуку у публики. Основа вашей привлекательности как оратора — это легкая приятная улыбка. Попробуйте переход к каждой ключевой теме сопровождать особым изменением на лице: немного поднимите брови или поведите глазами, используйте медленные повороты головы. Если сидите — включайте в дело руки: что-то переведите или измените немного их позицию. Во время сидения все время подчеркивайте свободу вашей позы.

Неоднократное повторение простых выразительных фраз, ярких словосочетаний способствует успеху публичного выступления. Однако старайтесь избегать неуместного и несвоевременного их употребления. Нельзя допускать, чтобы содержание фраз было далеко от мыслей, которые нужно донести до аудитории.

Не демонстрируйте превосходства или легкомысленности при общении с аудиторией, не вещайте «свысока» менторским тоном. Очень серьезно подходите к формулированию ответов на поставленные вопросы - ответы дают возможность еще раз подчеркнуть основные положения вашей речи. Избегайте раздражения, враждебности или сарказма, даже если вопросы неприятны для вас. Куда лучше - спокойствие, доброжелательность и легкий юмор.

Воспринимайте философски любые неожиданности и неловкости - поломку микрофона, падение на пол стакана с водой, внезапную паузу и т.п. Нельзя выдавать своей растерянности и проявлять негативное отношение к отрицательным моментам, которые возникли случайно или же оказались «домашними заготовками» ваших недоброжелателей. Лучше всего реагировать на это с юмором, обыграть в выгодном для себя ключе. Оратор должен контролировать ситуацию, показывать, что все это не препятствует ему, а неприятности не выбивают его из колеи. Если речь прерывается аплодисментами, необходимо дождаться их окончания и только потом продолжать - чтобы начало вашей следующей фразы было всеми услышано. Также помните о том, что аплодисменты аплодисментам рознь. Речь должна закончиться до того, как утомленные и раздраженные слушатели начнут «захлопывать» выступающего.

Завершая речь необходимо посмотреть в глаза слушателям и сказать что-нибудь приятное, продемонстрировав свое удовлетворение от общения с аудиторией. Такой позитивный информационный импульс в финале останется в памяти людей, в их восприятии вашего публичного выступления.

### **Публичные выступления - 10 ошибок начинающего оратора**

Прежде чем приступить к постижению секретов ораторского мастерства, вы должны научиться избегать распространенных ошибок. Специалисты в области коммуникативных технологий проанализировали и сравнили поведение дилетантов и

профессиональных ораторов. Используйте их советы на практике, и вы заметите, как растет ваша уверенность и самоконтроль во время публичных выступлений.

### **Ошибка 1: Несоответствие**

Когда содержание ваших слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика мгновенно это замечает. Аудитория обладает безошибочным чутьем в отношении того, что касается настроения оратора и его самочувствия. Если вы начнете говорить «Здравствуйте, как я рад вас всех видеть....» дрожащим неуверенным голосом, нервно перебирая пальцами пуговицы на костюме - будьте уверены, у слушателей моментально появится недоверие и к сказанному вами, и к самому говорящему. Поэтому вместо «Я рад...» - радуйтесь на самом деле! Делайте все, чтобы действительно испытывать радость, выступая перед публикой. Осознанно передавайте ваше позитивное настроение слушателям. Это важно - люди в хорошем настроении легче воспринимают информацию, им хочется продолжать контакт. Если же вы не испытываете радости, не стоит лгать. Лучше честно признаться: «Сегодня великий день, поэтому я волнуюсь...» Тогда вы по крайней мере произведете впечатление честного человека, говорящего правдивые вещи.

### **Ошибка 2: Оправдания**

Публике по большому счету все равно, волнуетесь вы или нет, как долго вы готовили свой доклад и какой у вас опыт публичных выступлений. Поэтому не нужно перед ней оправдываться в стиле «Я плохой оратор, редко говорю перед публикой, поэтому сильно волнуюсь и могу выступить неудачно...» Именно так начинают свою речь многие дилетанты, пытаясь вызвать сочувствие и заранее получить индульгенцию за плохое выступление. Посыл, казалось бы, честный, но он приводит к противоположному результату. Слушатели недоумевают: «Зачем мы сюда пришли, если даже сам выступающий признает, что выступление будет плохим?». Публика эгоистична. В ее центре внимания стоит прежде всего она сама. Поэтому с самого начала выступления на первое место поставьте её, любимую: мысли, желания и чувства вашей аудитории. Ваша цель — информировать, мотивировать или развлечь публику. Поэтому важно не то, как вы говорите и что при этом чувствуете. Важно, какую информацию аудитория при этом получает. Нужно говорить так, чтобы большая часть слушателей почувствовала: вы понимаете их стремления и желания, говорите для них и обращаетесь к каждому из них персонально. Если вы будете действовать именно так, тогда:

а) гораздо больше слушателей, чем вы думаете, просто не обратят внимание на ваше волнение или же снисходительно отнесутся к нему, потому что интересуются прежде всего собой и своими делами.

б) ваше волнение улетучивается тем скорее, чем больше внимания вы уделяете другим людям, а не собственным ощущениям.

### **Ошибка 3. Извинения**

Эта ошибка похожа на предыдущую. Начинающие ораторы любят извиняться, предлагая снять с них вину за плохое качество доклада. «Прошу простить меня за... (мой простуженный голос, мой внешний вид, плохое качество слайдов, слишком короткое выступление, слишком длинную речь и т.д. и т.п.)». Публика - не священник и не отпустит ваши грехи. Извиняйтесь только за одно - за ваши постоянные извинения. А лучше с самого начала избегайте того, за что нужно будет просить прощения. Если действительно есть нечто, о чем вы сожалеете, просто скажите: «Я сожалею!». Но лучше всего - умение превратить недостаток в достоинство: «У меня сегодня простуженный

голос, поэтому прошу вас сдвинуться и сесть ко мне поближе. Таким образом, сплотившись еще больше, мы продемонстрируем, что мы все - одна команда, работающая в тесном взаимодействии».

#### **Ошибка 4: Глаза и брови**

Вы действительно уверены, что хорошо управляете своей мимикой? Большинству новичков только кажется, что это так. На самом деле контролировать мимику неподготовленному человеку нелегко. Лицевыми мышцами трудно управлять без тренировки, а загадочно-соблазнительный взгляд и широко раскрытые от страха глаза разделяют всего пара миллиметров, кардинально меняющих восприятие. Психологические исследования показали, что области глаз оратора публика уделяет в 10-15 раз больше внимания, чем любой другой части лица. Брови — главный элемент вашей мимики, они не только указывают на эмоции, но и управляют ими. Высоко поднятые брови — признак неуверенности и некомпетентности. Обращайте внимание на свои глаза и брови. Если они будут говорить то же, что и ваши слова, публика вас полюбит. Смеющиеся глаза и прямые брови — это как раз то, что нужно. Слушать вас приятно, публика уверена в вашей компетентности. Потренируйтесь перед зеркалом, запишите собственное выступление на видео и проанализируйте его.

#### **Ошибка 5: Подбор слов.**

Мы слышим и понимаем отдельные слова прежде, чем понимаем все предложение целиком. Поэтому на значение отдельных слов мы реагируем быстрее и менее осознанно, чем на значение предложений. К тому же, отрицательные частицы воспринимаются позднее, чем остальные слова, а часто вообще не воспринимаются. Поэтому постоянное использование таких конструкций как «...не принесет убытков», «...не плохо», «...не боимся прилагать усилия», «...не хочу вызвать у вас скуку длинными статистическими выкладками» вызывают у слушателя эффект, противоположный ожиданиям оратора.

Помните: слова - это картинки в голове! Недаром в древности учителя риторики говорили своим ученикам: «Расскажи мне так, чтобы я это увидел!». Слова должны создавать нужную вам картинку в голове слушателей. Поэтому используйте только те слова, которые подкрепляют желаемую цель. Пусть до ушей слушателей долетает лишь то, что должно туда попасть. Если вы хотите создать позитивный настрой, тогда вместо «это не плохо», скажите «это хорошо». Создавайте позитивное настроение позитивными словами - ведь от настроения публики зависит очень многое!

#### **Ошибка 6: Отсутствие юмора**

Всем студентам известны лекторы-зануды. «Воздействие внешнего объекта связано, во-первых, с прогрессирующей эмансипацией когнитивных функций от примитивных аффективных структур, во-вторых, с дифференциацией самих аффективных структур, их автономизацией от базальных влечений...», — бубнит такой преподаватель битый час, не замечая, что у слушателей давно уже закипели мозги и они полностью утратили нить повествования.

Лучше информативной речи — только интересная речь! Добавьте в свою серьезную речь улыбку, разбавьте шутками, расскажите забавную историю. Людям нужно периодически отдыхать. Благодарная публика ответит вам благосклонностью и вниманием. Можно посмеяться и над собой, если вы допустили какую-то оплошность — слушатели воспримут это как признак вашей уверенности в себе и чувства собственного достоинства.

Разумеется, никто не требует от вас, чтобы вы рассказывали анекдоты на траурном митинге. Но многие темы слишком важны, чтобы воспринимать их всерьез. Смех — это живительная среда для работы мозга. Высококласные педагоги знают, что юмор и хорошее настроение только прибавляют желания учиться и делают процесс более эффективным. Смех помогает расслабиться и приводит к образованию в мозгу такой химической среды, в которой лучше происходит восприятие новой информации — это доказано нейропсихологами.

### **Ошибка 7: Всезнатьство**

Еще хуже неуверенных и неподготовленных ораторов — ораторы напыщенные и надутые, лопающиеся от осознания собственной важности. Они всегда считают себя умнее аудитории, к которой обращаются. Выкиньте из головы заблуждение, что вы знаете больше, чем все остальные вместе взятые. Даже если вы хорошо осведомлены в теме выступления, в отдельных направлениях слушатели могут знать гораздо больше вас. Не считайте аудиторию глупее вас иначе вам оплатят той же монетой. Напыщенность и всезнатьство могут сыграть с вами очень злую шутку. Так, однажды всеми нелюбимому лектору по истории философии студент-психолог прилюдно задал каверзный вопрос: как следует относиться к философу Уоллесу? Преподаватель, испугавшись, что его поймут на недостатке эрудиции, долго и убедительно разъяснял затаившей дух аудитории ошибки этого философа, выдуманного студентами накануне лекции. Чтобы не попасть в смешное положение, достаточно было просто ответить: «Нет, этот автор мне не знаком. Если вы считаете, что его учение подходит к нашей теме, прошу рассказать о нем в нескольких словах». Открыто признаваясь в своем знании или незнании, вы завоевываете еще большую симпатию аудитории. Подключайте слушателей с новой информацией к докладу, умейте оценить их знания. Этим вы убьете сразу нескольких зайцев: продемонстрируете уважение к участникам и внесете оживление в собственное выступление, дополните и обогатите его. Вы должны быть благодарны аудитории за активное участие, ведь это, как минимум, признак интереса к вашему выступлению.

### **Ошибка 8: Суетливость**

Отвлекаясь от страха перед публикой, начинающий оратор может торопливо ходить от стены к стене туда-сюда, словно маятник, проделывать суетливые манипуляции с предметами (открывать-закрывать крышку кафедры, постоянно вертеть карандаш в руках и т.п.) и делать прочие ненужные движения. В итоге публика начинает следить за его перемещениями и перестает следить за темой выступления. По тому, как движется докладчик, легко понять, насколько он уверен в себе. Постоянное «хождение» во время публичного выступления не случайно. Оно выдает желание неуверенного в себе оратора сбежать. Именно так оно и воспринимается аудиторией. Этим горе-ораторам так и хочется дать совет строго по Архимеду: «Найдите же, наконец, точку опоры!» Найдите подходящее место и займите позицию, «пустите корни». Вы можете сидеть или стоять — это зависит от длительности публичного выступления, особенностей помещения и проч. факторов. Главное, чтобы со своего места вы могли установить зрительный контакт со всей аудиторией. Не стоит «окапываться» на одном месте. Оратор, постоянно прячущийся за кафедрой и выходящий лишь в конце публичного выступления - тоже не лучший вариант. Перемещайтесь, но перемещайтесь осознанно, контролируя пространство. Различные части доклада маркируйте сменой позиции. Этим вы улучшите восприятие информации и облегчите ее запоминание. Например, вы меняете позицию при



переходе от введения к основной части выступления, при выделении его ключевых частей, а потом при переходе к заключению. Когда заканчиваете доклад и начинаете отвечать на вопросы слушателей, вы снова спокойно и неторопливо перемещаетесь в пространстве в следующую точку и т.п. Таким образом вы ориентируете слушателей в структуре вашего публичного выступления и вселяете в них уверенность.

### **Ошибка 9: Монотонность**

Ничто не утомляет так, как доклад на интересную тему, читаемый скучным монотонным голосом. Такие публичные выступления сродни китайской пытке капающей водой: вода монотонно капает не темечко истязаемого и постепенно доводит его до сумасшествия. Все слова сливаются в однообразный поток и по тональности речи нельзя понять, где заканчивается одно предложение и начинается другое. Монотонно бубнящие зануды быстро вызывают раздражение и усталость аудитории, слушатели еле сдерживаются, чтобы не начать зевать. Напротив, искусный оратор мастерски владеет своей речью. Чтобы держать публику «в тонусе» он постоянно варьирует громкость и силу своего голоса, придавая ему живости. Когда хочет вызвать напряженность и интерес, он заговорщически затихает и произносит слова чуть медленнее. Говоря громче, он выделяет главное в своем публичном выступлении. Когда нужно, он добавляет голосу значительности и драматизма.

Обратите внимание на звучание своей речи. Выделяете ли вы голосом ключевые моменты публичного выступления, цитаты, утверждения? Повышаете ли высоту звука в конце вопроса? Изменяется ли темп речи в зависимости от ее содержания? Выражайте голосом свои чувства и вы завоюете публику! Вы предстанете уверенным, энергичным и увлеченным темой человеком.

### **Ошибка 10: Отсутствие пауз**

Новички в ораторском ремесле панически боятся пауз, неизбежно возникающих во время публичного выступления. Как правило они спешат заполнить их разной словесной чепухой и словами-паразитами («Эээ... Значит так... Эээ... Ну, что еще сказать... Эээ...»). В результате публика думает: «Эээ... Ну ничего себе! Когда же он закончит мычать?» Кто-то начинает считать, сколько раз вы скажете «Эээ.. », кто-то погружается в свои мысли и начинает смотреть в окно не обращая на вас внимания, остальные мучаются и считают минуты до конца лекции. Полезно помнить совет блистательной Джулии Ламберт из мюзикловского «Театра»: «Главное - это умение держать паузу, лучше ее не делать, но если уж вышло - держи ее, сколько можешь». Когда нечего сказать — лучше помолчите, пока придут нужные слова. Иногда оратору необходимо время, чтобы подумать, сверится со своими записями, или же просто попить воды. А публике нужны паузы, чтобы осмыслить сказанное вами. Асы ораторского мастерства используют паузы целенаправленно, чтобы получить обратную связь от аудитории. Они активно пользуются *интерпаузами*, во время которых публика может обдумать сказанное, и нагнетающими обстановку *интрапаузами*, когда слушатели должны предугадать дальнейшее развитие повествования. Паузу можно использовать для установления визуального контакта, чтобы проконтролировать, правильно ли вас поняли; для усиления напряжения и драматизма; для возбуждения любопытства («...а что он скажет дальше?») и для многого другого. **Поэтому не бойтесь делать паузы. Обычно публика воспринимает их длительность гораздо короче, чем это кажется самому докладчику.**

### Особенности публичного выступления

Общественная деятельность подразумевает периодическое общение с группами людей – на встречах, митингах, «круглых столах»... Публичное выступление имеет ряд своих особенностей, которые необходимо учитывать, если вы хотите быть услышанными. Для начала оцените **характер группы** (аудитории), перед которой вы собираетесь выступать. Всех ее участников можно условно разделить на три типа:

- **зрители** – играют пассивную роль, слушают, но практически не вмешиваются;
- **болельщики** – активно выражают свое отношение к вашим словам (поддержка или неприятие), вмешиваются в полемику;
- **арбитры** – они могут вести себя пассивно, но от их решения зависит окончательный итог полемики.

Такое деление не является жестким, слушатели по ходу выступления могут менять свою позицию и ваша задача превратить их в своих болельщиков. Это - главная задача выступления.

В отличие от диалога, публичное выступление – это всегда **немного спектакль**, для его успеха надо захватить внимание аудитории. Этого не добьешься монотонным зачитыванием текста «по бумажке», поэтому придется заранее и подучить свое выступление и поработать над его содержанием.

#### *Доказательность и убедительность*

Во время публичного выступления надо убедить слушателей в своей правоте, а вовсе не доказать им нечто. Для этого надо использовать **законы риторической убедительности**.

**1. Ясность речи** – необходимо использовать терминологию понятную слушателям, либо кратко и доступно объяснить, что вы подразумеваете под теми или иными понятиями (поверьте, далеко не все знают, что такое «демографические ножницы», «доктрина Даллеса» или «этнократия»). Специалисты выделяют два направления развития ораторского искусства:

- **азиатическая** риторика – замысловатая речь, переполненная образами, метафорами, отступлениями, где форма важнее содержания;
- **аттическая** риторика – более строгая по форме, четко прослеживается цепочка доказательств.

Естественно, для наших целей лучше подходит второй тип, так как он является более доходчивым, а значит убедительным.

**2. Правильность расположения основных аргументов.** Начинать и заканчивать надо самыми сильными аргументами, более слабые – помещайте в середине выступления (помните, «Штирлиц знал, что собеседник запоминает первую и последнюю фразы...»). Если вы оспариваете чьи-то слова, порядок строится несколько иначе – начинайте с критики важнейших положений, чтобы сразу привлечь аудиторию на свою сторону, иначе она быстро потеряет интерес и ваши контраргументы просто не будут услышаны. Не стоит полагаться на импровизацию – лучше предварительно дома расписать **структуру своего выступления** – с чего начать, чем продолжить, как закончить.

**3. Прозрачность хода рассуждений.** Каждый ваш довод в отдельности может быть прост и понятен, но не менее важно, чтобы понятной и убедительной была их связь между собой. Для этого надо использовать:

- **разбивку** – делите выступление на несколько кратких частей, каждая из которых имеет свой вывод;
- **повтор** – вывод одной части становится исходной позицией для второй («Тому, что три раза сказали народу, народ верит», Аристотель);
- **усиление** – анализируемое явление наделяется экстремальными чертами, крайними оценками (не «сокращение населения», а «вымирание», не «геополитические противники», а «враги» - суть сохраняется, но усиливается убедительность).

### **Привлечение на свою сторону**

Только из убедительности речи вовсе не следует, что вам удалось привлечь слушателей на свою сторону. Эффект может оказаться и обратным - загнав аудиторию в угол своей логикой, вы можете настроить слушателей против себя (**закон обратного действия**). Стало быть, надо превратить их из «зрителей» в «своих болельщиков». Сделать это помогают следующие приемы.

**1. Инициатива.** С первых же слов вам надо занять позицию «атакующего». Один из самых простых способов начинать речь с **вопроса** («Друзья! Почему мы, жители Таллина не имеем права возложить цветы к памятнику нашим отцам и дедам, освободившим город от фашистов!?)» – тем самым вы ставите ваших потенциальных оппонентов в положение «оправдывающихся». Еще один способ – **резкая смена аргументации**, что сбивает с толку ваших противников. Хорошим подспорьем становится **тембр** голоса, вовремя повышая или понижая голос, вы акцентируете внимание на главном и «проскакиваете» слабые места.

**2. Эпатаж.** Вызвав у слушателей эмоции, удивив их вы можете привлечь их на свою сторону. Этим с неизменным успехом пользуется Жириновский. Но использовать этот прием надо очень осторожно, иначе эффект будет обратный. Поэтому лучше избегать импровизаций.

**3. Контакт с аудиторией.** Для этого подходит все – и риторические (не требующие ответа) вопросы к слушателям, и многозначительные паузы (молчание присутствующих постепенно превращается в знак согласия), и прямая ссылка на кого-то из них как на свидетелей, а то и сторонников («вот Иван Иванович, сам это видел, не даст соврать»).

### **Уловки выступающего**

Есть ряд приемов, которые могут заметно усилить эффект ваших слов – специалисты называют их уловками:

- **жесты** – многозначительные покачивания головой, шутивный призыв к вниманию при помощи поднятого пальца, пожимание плечами во время выступления оппонента и т.п.;
- **обращение «к карману»** - заостряйте внимание на соответствии ваших предложений интересам присутствующих, их прямую заинтересованность в разрешении вопроса;
- **«сам съешь»** - обращайтесь колкости и возражения оппонентов против них самих («- Вы экстремист! - Экстремисты – чиновники, которые творят это безобразие...»)

И в заключение, не бойтесь, если ваше выступление выльется в спор, полемику. При грамотной тактике, вы сможете одержать победу, что еще больше усилит эффект ваших слов – «раз ваш противник оказался неправ, значит правы вы».

### **Еще несколько советов:**

#### **Перефразируйте задаваемые вопросы**

Когда кто-либо задаст вам вопрос, потратьте пару секунд на то, чтобы его перефразировать. Во время выступления перед аудиторией это позволит вам быть уверенным, что суть вопроса понятна каждому присутствующему. Но более важным преимуществом такого метода является возможность выкроить несколько дополнительного времени для подготовки к ответу. Опытные ораторы и мастера публичных выступлений чаще всего заранее подготавливают качественные ответы на возможные общие вопросы. Но, если у вас нет достаточного опыта или поставленный вопрос слишком неожиданный, перефразировка вопроса позволит помочь сохранить самообладание. При этом со стороны для всех это выглядит, как будто вы незамедлительно смогли дать убедительный ответ.

### ***Не спешите***

Во время презентаций, выступлений или переговоров проявление вашей нервозности может привести к неприятным последствиям. Когда вы чувствуете, что начали запинаться, терять нить разговора или забывать то, что хотели сказать, просто прервитесь и сделайте глубокий вдох. Такая пауза будет едва заметна для окружающих. Большинство людей спешат и делают ошибки во время своей речи, чувствуя нервозность. Поэтому умышленное замедление речи и небольшая пауза поможет предотвратить возможные проблемы, которые могли бы быть гораздо заметнее.

### ***Выпишите наиболее сложные части речи***

Если вам необходимо говорить более 5-10 минут, может быть нелегко тщательно подготовиться к презентации и запомнить весь текст. В этих случаях профессиональные ораторы делают записи с наиболее важными тезисами излагаемой темы - это помогает им точно помнить структуру речи.

Во время подготовки выступления, выделите для себя наиболее сложные ее части. Затем выпишите их слово в слово. Таким образом, у вас не будет возможных пауз и заминок при переходе от легких частей презентации к сложным.

### ***Следите, за что просите прощения у аудитории***

Никогда не извиняйтесь перед аудиторией, если целью извинения является просьба о снисхождении. Некоторые выступающие часто извиняются за свою нервозность. Но на самом деле основная нервозность возникает как раз после прощения за неё прощения. Таким образом, извиняясь перед аудиторией за то, что у вас не хватает уверенности, только больше привлекает внимания к недостаткам вашей и речи и отвлекает от преимуществ.

Тем не менее, извинения за логичные ошибки вполне приемлемы, если они не сделаны с целью привлечения симпатии.