

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Методические указания к практическим занятиям  
по дисциплине**

**ОП.01 Коммуникативные технологии в профессиональной  
деятельности**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания предназначены для студентов и служат пособием при выполнении практических работ, предусмотренных рабочим учебным планом специальности 19.02.12 Технология продуктов питания животного происхождения, запланированных в рабочей программе.

Содержание и объем практических работ по дисциплине ОП.01 Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности соответствует требованиям ФГОС СПО, реализуемого в пределах ППСЗ с учетом естественнонаучного профиля профессионального образования.

Практические задания направлены на подтверждение теоретических положений и формирование учебных умений, они составляют важную часть теоретической подготовки по освоению предмета.

Выполненные работы должны быть представлены в тетрадях для практических работ.

Результат выполнения практических заданий оценивается по пятибалльной системе. В данных методических указаниях приведено 11 практических занятий.

## Практическое занятие 1.

**Тема:** Ролевая игра «Деловое совещание». Мозговой штурм. «Рефлексивная рамка».

**Цель:** формирование практических навыков по разработке критериев эффективности беседы, отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения.

**Основные понятия и термины:** деловое совещание, мозговой штурм, рефлексивная рамка.

**Количество часов:** 2 часа

### Краткие теоретические сведения

**Деловая беседа** – система целесообразно подобранных мыслей и слов, посредством

которых один или несколько собеседников хотят оказать определенное влияние на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации, то есть с целью создания новой деловой ситуации или нового делового отношения. Беседа является благоприятной и часто единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился ней. При ведении деловых переговоров важно четко излагать свои мысли и уметь слушать собеседника, стараться смотреть прямо на собеседника, говорить спокойным ровным тоном и стараться сдерживать свои эмоции, если собеседник с вами не соглашается.

#### Структура деловой беседы:

- 1 подготовка к деловой беседе;
- 2 установление места и времени встречи;
- 3 начало беседы: вступление в контакт;
- 4 постановка проблемы и передача информации;
- 5 аргументирование;
- 6 опровержение доводов собеседника;
- 7 анализ альтернатив, поиск оптимального варианта либо конфронтация участников;
- 8 принятие решения;
- 9 фиксация договоренности;
- 10 выход из контакта;
- 11 анализ результатов беседы, своей тактики общения

#### Приемы, повышающие эффективность делового общения

Эффективность делового общения зависит от глубокого знания предмета разговора, создания атмосферы взаимного доверия, умения обосновать свою позицию, взгляды, идеи и аргументированно доказать ошибочность мнения и доводов оппонентов. При подготовке к беседе определите: что необходимо и уместно сказать, что обязательно вызовет интерес партнера. Ваше поведение на встрече должно нести отпечаток вашей личности.

При ведении деловых бесед придерживайтесь следующих правил.

*Соблюдайте срок договоренности с точностью до минуты.* Дайте понять партнеру, что вы – человек надежный. Постарайтесь установить хорошие отношения с сотрудниками вашего партнера. Узнайте имена всех участников беседы. Запомните или запишите их и обращайтесь к каждому по имени. Тщательно готовьтесь к началу беседы; продумайте, какие вопросы может поставить вам партнер в начальной части; попытайтесь устранить факторы, мешающие ходу беседы.

*Будьте интересным собеседником.* Если вы создадите непринужденную обстановку, партнеру доставит удовольствие иметь с вами дело. Не будьте назойливым, не проявляйте ни чрезмерного рвения, ни суетливости. Внесите немного юмора в разговор, но не плоские шутки или банальные высказывания. Придерживайтесь дружелюбного тона.

*Чаще улыбайтесь,* если обстоятельства беседы позволяют.

*Говорите спокойно, внятно и убедительно. Держитесь независимо. Не показывайте нервного, беспокойного или рассеянного настроения, если оно возникло у вас до беседы. Не позволяйте партнеру довести вас до раздраженного состояния или сбить с толку. Сдерживайте эмоции и волнение, спокойнее реагируйте на его высказывания. Не избегайте обсуждения сложных и щекотливых вопросов – обязательной части деловых бесед.*

*Будьте непреклонны, но сохраняйте при этом хладнокровие. Проявляйте уважение к мнению партнера. Не говорите ему прямо, что он неправ. Если он делает заявление, с которым вы не согласны, лучше начинать со слов: «Я считал иначе, но, возможно, я ошибаюсь. Давайте проверим факты». Эти слова могут обезоружить собеседника, который ожидал возражений.*

Деловая беседа – это открытый диалог. Побуждайте партнера больше высказываться. Внимательно слушайте его. Если в беседе участвуют несколько человек, поощряйте каждого высказать свое мнение, оставляя за собой право выступить последним. Не перебивайте говорящего. Тем самым вы можете уточнить, развить и интерпретировать его мысли в выгодном для вас направлении.

### **Запрещенные приемы во время деловой беседы.**

Не в коем случае не следует:

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- подчеркивать разницу между собой и партнером;
- резко убыстрять темп беседы;
- избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимание на то, что партнер возбужден.

### **Ситуационно-ролевая игра «Деловое совещание»**

Роли для участия в игре:

1 Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2 Группа экспертов, их задача – дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3 Группа аналитиков, их задача – осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

I этап. Подготовка

- Создание игровых команд: специалисты по переговорам – по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.
- Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.
- Создать документ – ПАКЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. В него входит несколько статей. Одна из них – описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным.

Пакет предложений включает в себя:

1 Преамбула – в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

2 Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3 Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...» и т. п.

4 Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание. Группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценки результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых решений, выбираемых стратегии и тактики.

#### II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1 Преамбула регламента – констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2 Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3 Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4 Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5 Диспозиция – согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

#### III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

#### IV этап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1 Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.

2 Формулирование заключительного протокола.

Выработка СОГЛАШЕНИЯ и ПРОТОКОЛА тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:

**ДОГОВОР** – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п. Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

**ПАКТ** – договор, имеющий в своем названии указание на содержание договора.

**КОНВЕНЦИЯ** – договор по отдельному вопросу.

**СОГЛАШЕНИЕ** – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

**ПРОТОКОЛ** – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

**ПРОТОКОЛ О НАМЕРЕНИЯХ** – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

**ДЕКЛАРАЦИЯ И МЕМОРАНДУМ** – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

**ДЖЕНТЛЬМЕНСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ** – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

### **Деловая игра «Мозговой штурм»**

Это продуктивный способ выдвижения новых идей.

Подчас довольно сложная проблема, не поддавшаяся решению традиционными способами, неожиданно получала оригинальное решение методом «мозгового штурма». Этот метод развивает мыслительные процессы, способность абстрагироваться от объективных условий и существующих ограничений, умение сосредоточиться на какой-либо узкой актуальной цели и т.д.

#### **Порядок проведения деловой игры**

1. *Постановка проблемы.* Обоснование задачи для поиска решения. Определение условий коллективной работы, выдача студентам правил поиска решения и поведения в процессе «мозговой атаки». Формирование нескольких рабочих групп по 3-5 человек и экспертной группы, обязанностью которой будут разработка критериев, оценка и отбор наилучших идей. Время -10 мин.
2. *Разминка.* Упражнения в быстром поиске ответов на поставленные вопросы. Задача этого этапа -помочь студентам максимально освободиться от воздействия психологических барьеров (неловкости, стеснительности, замкнутости, скованности и т.п.). Время -15-20 мин.
3. *«Мозговая атака» поставленной проблемы.* Предварительно еще раз уточняется задача, напоминаются правила поведения в ходе игры. Генерирование идей начинается по сигналу преподавателя одновременно во всех студенческих рабочих группах. К каждой группе прикрепляется эксперт из числа студентов, задача которого фиксировать на бумаге выдвигаемые идеи. Время -10-15 мин.
4. *Оценка и подбор наилучших идей.* Пока эксперты на основе избранных критериев отбирают идеи, рабочие группы отдыхают. Время -10-15 мин.
5. *Сообщение о результатах «мозговой атаки».* Обсуждение итогов работы, оценка наилучших идей, их обоснование и публичная защита. Принятие коллективного решения.

#### **Сценарий деловой игры**

1. Во время игры нет ни начальников, ни подчиненных, ни новичков, ни ветеранов, есть ведущий и участники; никто не может претендовать на особую роль или привилегии; преимущества не дает даже авторство блестящих идей.
2. Участник игры должен стремиться не к демонстрации своих познаний и квалификации, а к решению выдвинутой проблемы.
3. «Мозговой штурм» требует полного раскрепощения мысли и свободы для выступления; чем неожиданней и необычней идея, тем больше оснований рассчитывать на ее успех.
4. Как бы фантастична и невероятна ни была идея, выдвинутая кем-либо из участников игры, она должна быть встречена с одобрением.

5. Категорически запрещены взаимные критические замечания и промежуточные оценки — они мешают построению и формированию новых идей.
6. Следует воздерживаться от перешептываний, переглядываний, жестов, которые могут быть неверно истолкованы другими участниками игры.
7. «Мозговая атака» не терпит шаблонного мышления; полное освобождение от плена стереотипов, стандартов и традиций — важнейшее условие успешного творческого поиска.
8. Если не хотите обречь поиск на неудачу, избегайте мысли, что обсуждаемая проблема может быть решена только известными способами.
9. Не допускайте суждения, будто данная проблема вообще не разрешима. Теоретически таких положений в практике не существует.
10. Попробуйте с самого начала убедить себя, что положительное разрешение данной проблемы имеет для вас чрезвычайно важное значение.
11. Чем больше выдвинуто предложений, тем больше вероятность появления новой и ценной идеи.
12. В ходе игры допускаются и приветствуются дополнения и усовершенствования идей, предложенных вами или другими участниками «мозговой атаки».
13. Разрешается задавать вопросы коллегам с целью уточнения и развития их идей; вопрос не должен содержать в себе оценки или вашего отношения к идее.
14. Тщательно, но корректно формулируйте свои мысли, не огорчайтесь, если вас не поймут, сделайте попытку еще раз изложить идею.
15. Не ждите одобрений или осуждений вашего предложения со стороны коллег, лучше подумайте, как его можно усовершенствовать.
16. Не обращайтесь к руководителю «мозговой атаки» за поддержкой — до окончания игры он не имеет права на публичную оценку.
17. Если проблема в целом не поддается решению, попробуйте расчленить ее на составные элементы и поразмыслите над каждым из них в отдельности.
18. Используйте способ комбинирования приемов, решений, подсчетов, оценок; попытайтесь структурировать некоторую систему из казалось бы чуждых друг другу частей.
19. Осмысливая выдвинутую для решения проблему, можно попытаться сделать все наоборот; ставить задачу, обратную данной, изменить последовательность действий, операций, расположение деталей т.д.
20. Попробуйте для решения данной проблемы использовать известные вам способы и приемы, применение которых в других ситуациях дает положительные результаты.
21. Оценка и решение поставленной задачи не обязательно могут быть найдены только в фирме, попытайтесь вспомнить интересные неожиданные разрешения сходных проблем в других деятельности.
22. Не стесняйтесь произвольно менять параметры в поставленной проблеме: уменьшать или увеличивать стоимость, сроки, размеры, расстояния и т.д. Если идея решения будет найдена, ее можно доработать до уровня установленных фирмой границ.
23. В процессе «мозговой атаки» меньше обращайтесь внимание на возможные последствия, думайте о том, насколько ваше предложение может быть существенным для фирмы, в которой вы работаете.
24. Помните: оптимизм и уверенность удесятят умственную и психическую энергию человека
25. За пять минут до начала игры попытайтесь ответить на следующие вопросы:
  - заслуживает данная проблема моего внимания?
  - что дает ее решение?
  - кому и для чего это нужно?
  - что произойдет, если ничего не менять?

- что случится, если я не выдвину ни одной идеи?

### **Примерные ситуации для проведения «мозгового штурма»**

1. *Задание 1.* Предложите несколько идей, которые вы реализуете, если вас назначат директором службы экономической безопасности фирмы (начальником финансово-экономической службы).
2. *Задание 2.* Действительно ли мужчины способнее женщин в управленческой деятельности? нет, объясните, почему возникло такое мнение. (Приведите максимум примеров.)
3. *Задание 3.* Если нарушитель технологической дисциплины фирмы по производству продукции, ведение которого осуждается в трудовом коллективе, поднялся бы и демонстративно вышел из помещения то какие действия вы предприняли бы и к чему бы они привели?
4. *Задание 4.* Какие идеи вы предложили бы для того, чтобы сократить число бракованной продукции выпускаемой фирмой?
5. *Задание 5.* Какое применение можно найти для женской пудреницы? (Дайте максимум идей.) Время на выполнение каждого задания — 5 мин.

### **«Рефлексивная рамка»**

*«Рефлексивная рамка»* - модель принятия группового решения, состоящая из нескольких взаимосвязанных блоков вопросов, ответы на которые позволяют группе увеличить эффективность принимаемого решения.

- Задания

*Ниже перечислены правила, обеспечивающие успешное проведение совещания. Назовите два пропущенных правила.*

А. Начинать работу в точно назначенное время, объявлять повестку дня, предмет и цели совещания, представлять участников.

Б. Периодически обобщать уже достигнутое, четко формулировать задачи, которые еще предстоит решить, выяснять все недоразумения, возникающие между участниками совещания.

В. В заключении совещания обобщить результаты, сформулировать задачи, указать лиц, ответственных за их исполнение, поблагодарить всех участников.

*Опираясь на приведенные в главе определения инструктивных, оперативных и проблемных совещаний, схематически изобразите особенности передачи и получения информации, характерные для каждого из этих видов совещаний.*

*Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали людей к их проблемному обсуждению.*

А. Возможность студентам, успешно занимающимся в течение семестра, не сдавать курсовой экзамен.

Б. Введение всеобщего платного обучения в высшей школе.

В. Трудности межкультурного общения на совместных предприятиях.

Г. Работа городского транспорта.

### **Практическое занятие 2.**

**Тема:** Резюме и сопроводительное письмо. Собеседование при приеме на работу.

**Цель:** формирование практических навыков по составлению резюме и сопроводительного письма к нему.

**Основные понятия и термины:** резюме, сопроводительное письмо.

**Количество часов:** 2 часа.

#### **Резюме**

**Фото, контакты, место проживания.**



Фотография в резюме всегда будет плюсом, даже если должность не предполагает общения с людьми. Фото сделает резюме персонализированным: его будет легче заметить, а отклик сложнее пропустить или удалить. Но выбирать портрет для резюме нужно критически: неудачное фото может все испортить. Лучше всего подойдет профессиональное портретное фото, деловое и нейтральное.

В разделе контакты обратите внимание на почтовый ящик — он должен соответствовать профессиональному статусу. Адрес [kisulya1987@mail.ru](mailto:kisulya1987@mail.ru) подчеркнет неделовой подход к работе. А вот [angelina.vavilonova@gmail.com](mailto:angelina.vavilonova@gmail.com) — уже лучше.

Некоторые соискатели указывают в резюме свой домашний адрес вплоть до конкретной квартиры. Достаточно указать город или ближайшее метро, например, «Мытищи» или «село Мансурово в Курской области».

### **Желаемая должность и зарплата**

Указывать желаемую зарплату в резюме необязательно, но любой работодатель будет рад, если вы это сделаете. Универсальный совет в такой ситуации: написать сумму на 15–20% большую, чем та, которую вы зарабатываете сейчас. Это даст возможность торговаться без ущерба для собственных интересов. Подробнее о том, как определить желаемый доход, мы рассказывали в одной из статей.

Сверяйте свои ожидания со средней зарплатой по рынку: посмотрите на вакансии, на статистику по региону и профессиональной области. Завышенный на 40% и более оклад однозначно отпугнет рекрутера. Узнать среднюю зарплату по рынку для своего города и свой профобласти можно в Индексе HeadHunter.

Исключение — резюме топ-менеджеров. Зарплаты руководителей рассчитываются в разных компаниях по-разному, и конкретные ожидания могут помешать получить выгодное предложение.

### **Опыт работы**

Если вы не начинающий специалист, то именно опыт — главная часть резюме. Поэтому к этому разделу стоит подойти с особой тщательностью.

1. Опыт должен выглядеть цельным, то есть без длительных перерывов в карьере. Если перерывы были, то они должны иметь объяснения: декретный отпуск, занятие бизнесом, фриланс и так далее. Подробнее о том, как писать о пробелах в опыте, мы рассказывали в этой статье.
2. Опыт должен выглядеть стабильным: если вы меняете место работы чаще раза в год, работодателя это насторожит. Изменения в должности в рамках одной компании обычно указывают в одном блоке.
3. Уделите внимание последним трем годам работы: это интересует работодателей в первую очередь. О начальных этапах карьеры и о том, что было больше 10 лет назад, можно рассказать совсем кратко.
4. Если компания неизвестна на рынке, укажите ее род деятельности. Не просто ООО «Рога и копыта», а «Черноморское отделение арбатовской конторы по заготовке рогов и копыт». Деятельность компании можно кратко описать в блоке обязанностей.
5. В заголовках пишите общепринятые на рынке названия должностей: например, «коммерческий директор» вместо «руководитель отдела по координации закупок и сбыта». Это же касается названия резюме. Нередко соискатели копируют в него последнюю должность, что неправильно: название должно отражать суть работы, а не запись в трудовой. К примеру, «руководитель проекта» выглядит универсальнее, чем «управляющий директор бизнес-единицы». Так ваше резюме быстрее найдут работодатели.
6. Никогда не копируйте список обязанностей из должностных инструкций. Выделите наиболее важные и запишите понятным языком, без канцеляризма. Например, «оптимизация бизнес-процессов» вместо «реализация проектной деятельности по оптимизации бизнес-процессов». Пяти основных задач будет достаточно.

7. Помимо рабочих обязанностей, обязательно укажите ваши конкретные достижения и результаты деятельности (например, «совместно с ИТ-отделом разработал корпоративные стандарты контроля бизнес-процессов»).

Избегайте общих фраз вроде «был самым трудолюбивым работником отдела» — это мнение, которое невозможно проверить, поэтому оно не интересно работодателю.

Иногда соискатели описывают работу в той или иной компании, будто пишут главу из собственной биографии: «Здесь я начинал карьеру с низших должностей, усердно добиваясь повышения» или «При беглом знакомстве можно подумать, что работа давалась мне легко, но на самом деле было ровно наоборот». Эти примеры — эталон того, как не надо описывать опыт. Резюме сработало, если работодатель за несколько секунд разобрался в опыте и понял, что этот кандидат стоит более внимательного изучения. А продемонстрировать энтузиазм можно в сопроводительном письме.

### **Образование**

Все указанные в резюме образовательные курсы должны относиться к профессиональной деятельности. Лучше упустить что-то, чем добавлять сомнительные сертификаты — например, о курсах по массажу, — если в работе эти знания не нужны.

О тернистом пути вверх всегда лучше рассказать на собеседовании. Поэтому можно опустить учебу в техникуме или ПТУ, если есть диплом о высшем образовании в той же сфере.

### **Ключевые навыки**

Многие соискатели полностью игнорируют этот раздел, а зря: часто именно сюда смотрит рекрутер после знакомства с опытом и образованием кандидата. Ключевые навыки — это специфические знания и умения, относящиеся непосредственно к рабочим процессам. Для юристов это могут быть «Арбитражные суды» и «Корпоративное право», для менеджера по логистике «Работа с таможенными органами» и «Инкотермс», для финансиста — «Статистический анализ» и «Бюджетирование», и так далее.

При заполнении этого раздела система hh.ru подскажет название того или иного навыка, предлагая наиболее короткий и унифицированный вариант — по возможности выбирайте именно его. Избегайте очевидных вещей: не нужно писать, что вы знаете Windows, Internet Explorer и пользуетесь электронной почтой.

### **Обо мне**

Очень часто соискатели путают навыки с личностными качествами и указывают в разделе ключевых навыков что-то вроде «Ответственность» или «Пунктуальность». Советуем написать об этих качествах в разделе «Обо мне» и избегать банальностей. Вместо «Ответственности» и «Пунктуальности» напишите «Добросовестно отношусь к выполнению задач» и «Всегда укладываюсь в обещанные сроки». Суть от этого не поменяется, но формулировка привлечет больше внимания.

В некоторых случаях можно указать личностные качества, которые не относятся напрямую к профессии — это может быть хорошая физическая форма или спортивные достижения («КМС по лыжным гонкам»). Это касается и представителей не самых очевидных профессий: скажем, физическая форма часто важна для менеджеров по продажам, так как им приходится часто ездить на встречи и в командировки.

Все то же самое относится и к достижениям в интеллектуальной сфере. Если вы чемпион города по шахматам или выиграли олимпиаду по программированию — это интересно. Если просто увлекаетесь чтением, то нет. Добавляйте только то, что можно доказать и что поможет получить желаемую должность.

А вот хобби в большинстве случаев лучше совсем не указывать. Рекрутеру оно не интересно, а экзотические занятия (вроде эзотерики и даже йоги) и вовсе могут отпугнуть.

### **Как писать**

Теперь коснемся вопроса языка резюме. Хороший язык не только расскажет о вашем уровне развития, но и заметно облегчит работу рекрутера — ему не придется пробираться сквозь набор штампов и сложных оборотов, чтобы добраться до сути.

Итоговый текст резюме должен представлять собой выжимку, из которой убрано все, что в принципе можно убрать без потери смысла: вводные слова, эпитеты, причастные и деепричастные обороты, лишние отглагольные прилагательные и существительные.

Неправильно: Занимался организацией проведения инвентаризаций в принадлежащих компании подразделениях. Осуществлял деятельность по организации тендеров, в частности, подготовку обширного пакета документов по этому вопросу.

Правильно: Проведение инвентаризаций в подразделениях компании. Подготовка пакета документов для проведения тендеров.

Следуйте нехитрому принципу: чем короче и проще предложения, тем лучше.

Ключевые слова

Вставляйте в свое резюме слова-маркеры, по которым рекрутер сможет его отыскать через поиск. Например, если вы аудитор и работаете с оффшорными компаниями, то в вашем резюме обязательно должно встречаться слово «оффшоры».

Подумайте над тем, какие ключевые слова относятся к вашей профессии, представив, какие термины рекрутер будет использовать при поиске резюме. Используйте информацию из интересных вам вакансий.

### **Сопроводительное письмо.**

Правила написания

1. Для начала необходимо обратиться к адресату. Чаще всего в вакансиях, размещенных на общедоступных интернет-ресурсах, отображается информация о контактном лице – менеджере по подбору персонала или руководителе компании. В таком случае лучше всего обратиться непосредственно к нему: «Уважаемый Андрей Иванович!»; «Здравствуйте, Анна Николаевна!». Если контактные данные представителя компании отсутствуют, можно обойтись общей вежливой фразой: «Уважаемый работодатель!». Неформальных обращений следует избегать.
2. Укажите источник информации о вакансии: «На сайте ... указана информация о вакансии ...»; «Меня заинтересовала вакансия ..., опубликованная на странице Вашей компании в социальной сети ...». Если вы узнали о вакансии от работника компании, с его разрешения можно указать его ФИО.
3. Расскажите, почему вы хотите работать именно в этой компании. Например: «Открытая вакансия в Вашей компании привлекает меня возможностью работать в креативном коллективе и реализовывать масштабные проекты». Здесь также можно сделать акцент на вашем профессиональном опыте, который соответствует выбранной должности: «Мой опыт в сфере ... составляет более ... лет, поэтому я уверен(-а), что справлюсь с выполнением поставленных передо мной задач».
4. Подчеркните ваши профессиональные навыки и достижения, которые будут отличать вас от других кандидатов. Лучше подкреплять ваши слова примерами из профессионального опыта, полученного на предыдущем месте работы. Не стоит полностью повторять резюме, подчеркните основное.
5. Адаптируйте свои навыки под выбранную позицию. Ваши лучшие профессиональные качества, знания и умения должны соответствовать тем, в поиске которых находится компания. Выделите главные и сделайте акцент именно на них, возможно, используя ключевые слова, которыми компания описывает идеального претендента на данную должность.
6. Не забывайте о цифрах. Например, если в прошлом вы занимали должность руководителя отдела, укажите, какое количество персонала находилось у вас в подчинении.
7. Предоставьте список рекомендаций. Включив в сопроводительное письмо контактные данные людей, которые могут дать вам рекомендации, вы непременно

увеличите свои шансы быть замеченным HR-менеджером среди других кандидатов на работу. Разумеется, речь идет исключительно о рабочих контактах, номера личных телефонов можно предоставлять только с разрешения их владельцев.

8. Избегайте упоминания о ваших карьерных амбициях. Чаще всего рекрутер занимается поиском специалиста на конкретную должность, и ваше стремление быстро продвигаться по карьерной лестнице может его отпугнуть.
9. Не фантазируйте. Опишите конкретные цели, которых действительно можете достичь на выбранной должности, учитывая ваши навыки и способности.
10. Укажите актуальные контактные данные, по которым работодатель сможет с вами связаться. Эти данные есть в резюме, но по правилам делового этикета в письме их необходимо продублировать.
11. Поблагодарите работодателя за время, уделенное прочтению сопроводительного письма, и внимание к вашей кандидатуре. Это закрепит сложившееся о вас положительное впечатление.

Если вы пишете сопроводительное письмо к резюме учителя, то обязательно укажите, приходилось ли вам уже работать с детьми либо вы только что закончили институт. Если требуется написать, например, сопроводительное письмо к резюме администратора, обязательно укажите владение программами и компьютерными знаниями. Будет отлично, если в письме будут указаны те компании, где вы уже работали системным администратором.

#### Оформление сопроводительного письма

Если резюме предоставляется в распечатанном виде, письмо следует разместить на отдельном листе. Если документ нужно отправить по электронной почте, текст сопроводительного письма размещается в теле электронного сообщения.

Текст сопроводительного письма не должен превышать объем печатной страницы формата А4. Слишком большое письмо может быть проигнорировано работодателем или прочитано с меньшей долей внимательности.

#### Образец сопроводительного письма

##### Короткое письмо

*Здравствуйте, Инна Александровна!*

*Меня заинтересовала вакансия менеджера по рекламе и PR, размещенная на сайте Вашей компании. Я работаю в рекламной сфере уже 5 лет и убеждена, что мой опыт и профессиональные навыки помогут мне достичь высоких результатов на данной должности. Работа в Вашей компании привлекает меня возможностью реализовать свои навыки в масштабах крупного бизнеса.*

*Надеюсь, Вас заинтересует мое резюме (см. во вложении). Буду благодарна за приглашение на собеседование.*

*С уважением, Ольга Петрова,  
тел. +7 (\*\*\*) \*\*\*\_\*\*\_\*\**

##### Развернутое письмо

*Здравствуйте, Инна Александровна!*

*Меня заинтересовала вакансия менеджера по рекламе и PR, размещенная на сайте Вашей компании. Ознакомившись с перечнем требований к кандидатам, я пришла к выводу, что мой 5-летний опыт работы в сфере рекламы и профессиональные компетенции позволяют мне претендовать на данную должность. Работа в Вашей компании привлекает меня возможностью реализовать свои навыки в масштабах крупного бизнеса и работать в креативном коллективе.*

*На прошлом месте работы я занимала должность менеджера по маркетингу и рекламе. В моем подчинении находился штат из 20 сотрудников. В мои обязанности входила организация маркетинговых мероприятий по продвижению товаров, разработка и проведение рекламных кампаний, налаживание контактов и поддержание связи с базой клиентов и СМИ. Благодаря рекламным кампаниям,*

*проведенным под моим руководством, компания «\*\*\*» ежегодно повышала уровень продаж до 45%.*

*Я также обладаю высоким уровнем владения ПК, свободно говорю по-английски, в данный момент изучаю немецкий язык. В работе я ответственна, пунктуальна и коммуникабельна.*

*Буду с нетерпением ждать ответа и возможности обсудить условия работы и взаимные ожидания на собеседовании. Спасибо, что уделите время рассмотрению этого приложения.*

*С уважением, Ольга Петрова,  
тел. +7 (\*\*\*) \*\*\*\_\*\*\_\*\**

Когда нет опыта работы

Добрый день!

Я ознакомился с предложенной Вашей компанией вакансией на замещение должности ... . У меня отсутствует требуемый опыт по этой специальности, однако я обладаю целеустремленностью в изучении нового для меня дела. Мне очень хочется профессионально развиваться и повышать уровень знаний.

Могу перечислить такие свои качества, как (указать то, что, на ваш взгляд, наиболее подходит для работы в выбранной Вами компании).

Буду признателен, если Вы пригласите меня на собеседование. Мои контактные данные (указать).

Благодарю за то, что уделите мне время».

### **Собеседование.**

Перед собеседованием обязательно изучите компанию, это всегда плюс в вашу копилку со стороны HR-менеджера. Во многом на собеседовании проверяют заинтересованность и мотивацию соискателя работать именно в этой организации. Посмотрите, какие требования на рынке у должности, на которую претендуете.

Также на собеседовании можно кратко напомнить о том, что вы рассказали в сопроводительном письме. Покажите свои сильные и слабые стороны, объясните свою ценность для компании и поведайте свои планы на развитие.

Этапы собеседований.

- Отклик, просмотр резюме.
- Собеседование с HR-менеджером и главой отдела.
- Собеседование с руководством.

Тестовое задание.

На некоторых позициях вам предложат выполнить тестовое задание. По-хорошему это небольшой кусочек реальной задачи, который едва ли можно использовать в коммерческих целях. Баннер для дизайнера, сложный отрывок для переводчика или небольшой скрипт для разработчика.

К каким вопросам готовиться.

- HR-менеджер точно «пройдет» по вашему резюме и попросит восстановить пробелы, которые вызывают вопросы. Так что готовьтесь пересказать историю своей жизни. Если работа предполагает общение с людьми, то ответы на эти вопросы уже будут своего рода проверкой.
- Также важно понять мотивацию кандидата, поэтому готовьтесь услышать вопросы «Чем привлекает наша компания» или «Чем заинтересовала данная вакансия?».
- Вопросы, которые строятся от ценностей компании. К этой категории подготовиться немного сложнее: откуда вам знать, что для организации важно? Тут может помочь подготовительная работа. Поэтому если компания ценит, например, развитие сотрудников, можно услышать вопросы вроде «Что полезного дал этот курс?» или «Какие навыки планируете развивать в этом году и как?»

- Кем вы видите себя через 5 лет?» — это глупый вопрос, никогда его не задаю. Я же сама на него не отвечу! Это слишком длинный срок. Очень сложно планировать на 5 лет. Да, по нему можно выявить какие-то качества соискателя: планирование, ответственность, серьезность намерений. Но лучше отталкиваться от целей компании и не задавать вопросов, на которые у людей чаще всего нет ответа.

Вопросы от кандидата. Спросите про испытательный срок, как в дальнейшем вы сможете повлиять на свою зарплату или почему данная позиция в компании сейчас вакантна. Так вы не только получите ответы, но и поставите себя в равную позицию с работодателем.

Если вы друг другу не подходите.

Предположим, что соискатель не соответствует требованиям, и на собеседовании это стало заметно. В таком случае хороший HR постарается спокойно объяснить, что помешало взять человека на работу. Но если вы слышите «Мы вам перезвоним», то это необязательно отказ. Возможно, просто рассматривают нескольких кандидатов. В идеальном мире, конечно, всем бы перезванивали даже в случае отказа. Но факты говорят о том, что мало кто на это тратит время. А зря. «Я всегда стараюсь назвать сроки принятия решения и предоставлять обратную связь. Даже если это отказ. Это влияет на HR-бренд компании. Человек может не подходить нам сейчас, а через время откроется другая, более подходящая позиция для данного кандидата, или он нарастит компетенции. Само собой, не хочется, чтобы были какие-то негативные эмоции по отношению к компании у соискателя.»

### Практическое занятие 3.

**Тема:** Тренинг активного слушания

**Цель:** формировать навык активного слушания.

**Основные понятия и термины:** активное слушание, пассивное слушание, перифраз, открытые и закрытые вопросы, продолжение, зеркало.

**Количество часов:** 2 часа.

#### Упражнение «В одну сторону»

**ЦЕЛЬ:** Упражнение показывает особенности и опасности односторонней коммуникации.

**ВРЕМЯ:** 10-15 минут

#### ИНСТРУКЦИЯ

Мне нужен доброволец на роль коммуникатора. Выходит доброволец. Дайте ему лист с одним из рисунков. Группа, садитесь, пожалуйста, амфитеатром. Каждый возьмите чистый лист бумаги и ручку. Итак, у нас есть доброволец. Его задача, так описать картину с листа, чтобы остальные участники могли нарисовать ее на своих листах идентично образцу. Каждый работает только для себя. Переспрашивать коммуникатора запрещено.

#### ДЕБРИФИНГ

- Что понравилось в манере донесения информации нашего коммуникатора?
- Какие были недочеты в его работе?
- На что нужно обращать внимание при односторонней коммуникации?
- Знаю ли вы людей, которые склонны к такого рода коммуникации?
- Как бы вы оценили самого себя в этом отношении?
- В чем преимущество двусторонней коммуникации?
- Сверьте нарисованное с оригиналом. Получилось?
- У кого получилась самая точная картина? Как это удалось?

#### Упражнение «Случилась такая история»

**ЦЕЛЬ:** Упражнение показывает, как по-разному люди воспринимают одну и ту же информацию.

**ВРЕМЯ:** 15-25 минут

## ИНСТРУКЦИЯ

В следующем упражнении вам нужно быть особенно внимательными. Послушайте историю и оцените мои утверждения как «верные», «неверные» или решение невозможно. Вначале разомнемся на такой истории.

«Секретарша однажды не появилась в своем бюро. Ее коллега сказала, что она вчера уже чувствовала себя больной. На ее столе стояла фотография молодого человека с именем «Федор». Вокруг имени было нарисовано сердце».

Вопросы:

Секретарша была больна –

В Н ?

Друга секретарши зовут Федор –

В Н ?

«?» является в обоих случаях верным ответом.

## ПРОДОЛЖЕНИЕ

Послушайте теперь другую историю.

«Руководитель не предложил повысить зарплату одному из сотрудников. Сотрудник подал заявление об уходе. Коллеги сожалели, поскольку все этого сотрудника любили. И речь зашла о том, нельзя ли что-нибудь предпринять в этой ситуации».

Тренер после того как зачитает историю, раздает список для ответов. Участники работают над списком ответов и оценивают заданные высказывания.

## ИТОГИ УПРАЖНЕНИЯ

1. Результаты сравнивают и визуализируют на флип-чарте. Наиболее впечатляюще это выглядит тогда, когда участники друг за другом называют свой ответ в отношении высказывания 1,2,3 и т.д., а тренер ведет учет по различным категориям ответов.

2. Результаты обсуждаются. На флип-чарте, под заголовком: «Какие факторы влияют на понимание», предлагается составить список факторов, которые способствуют интерпретированию и пониманию послания или мешают этому со стороны отправителя и получателя. Список факторов, влияющих на понимание, часто дает перечень негативных явлений. При подведении итогов необходимо обращать внимание на то, что из них выводятся правила хорошей коммуникации.

3. Тренер сообщает «правильные» решения. При выполнении этого шага часто начинается дискуссия, причем участники защищают свое решение. Тренеру нельзя вступать в бесплодные дискуссии, а следует указать на то, что участники пришли к совершенно разным оценкам интерпретациям, хотя они слышали одни и те же слова. Это важнее, чем вопрос о том, допустимо ли и другое решение.

## Упражнение «Раздвоение»

ЦЕЛЬ: Обучение навыкам взаимопонимания с партнером.

ВРЕМЯ: 15-20 минут

## ИНСТРУКЦИЯ

Мне нужны три добровольца. Выберите тезис и антитезис. Например, собака друг человека и собака совсем не друг человеку. Вам предлагается обсудить эту конфликтную ситуацию. Сторону «собака друг человека кто готов защищать? Мне нужен один из вас. Ок. вторую позицию вы будете защищать вдвоем. Получится так: тот, кто играет роль единолично, говорит свои реплики как обычно, а те, кто вдвоем высказываются пословно. При этом должен получиться нормальный связный диалог.

## ДЕБРИФИНГ

- Как вы себя чувствуете?
- Что сейчас происходило?
- Для чего было нужно это упражнение? Что оно демонстрирует?
- Что помогало вам понимать друг друга?
- Что мешало?
- Сейчас мы проведем это упражнение в тройках, что вы порекомендуете участникам, которые будут вести диалог парой?

### **Упражнение «Слушать только одного»**

**ЦЕЛЬ:** Отработка умения слушать.

**ВРЕМЯ:** 15-20 минут

#### **ИНСТРУКЦИЯ**

Мне нужны два добровольца. Дайте добровольцам тексты. Лучше всего, если читаемые тексты будут незнакомыми. Можно взять для этого новые газеты или журналы. Теперь рассчитайтесь на первый-второй. Задача для «первых слушать Ивана, задача вторых слушать Григория. Ничего вроде бы сложного, но ребята будут читать одновременно. Помните, что надо не только слушать, но и услышать. А услышать – значит понять, получить представление и непременно увидеть что-то на экране внутреннего зрения.

Начинаем...

Читающие, стоп! Кто из слушателей команды 1, расскажет подробно и последовательно все, что услышал?..

Что он пропустил?

Любопытно проверить, кто одинаково хорошо слышал того и другого одновременно. Всегда найдутся такие Юлии Цезари, однако всегда выясняется, что без тренировки по-настоящему хорошо можно было услышать только одного читающего.

### **Упражнение «Ряд вопросов»**

**ЦЕЛЬ:** Упражнение, как правило, проводится в начале второго дня работы и дает возможность участникам получить дополнительную информацию Друг о Друге. Так как в упражнении включены все участники, работа идет динамично, эмоционально, дает обширный материал для обсуждения.

#### **ИНСТРУКЦИЯ**

У некоторых людей иногда возникает вопрос о том, как поддержать беседу, как быть интересным собеседником и т.п. Попробуем поинтересоваться друг другом. Для этого встанем полукругом. Вы можете поочередно выходить из полукруга и поворачиваться к нему спиной. Другие участники тренинга будут задавать вам любые вопросы, отвечать на которые необходимо, называя имя спрашивающего. Очередность установите сами.

#### **ОБСУЖДЕНИЕ**

В ходе обсуждения обращается внимание на характер вопросов, впечатления отвечающих, которые часто отмечают, что иногда удавалось сразу, без затруднений определить имя задающего вопрос, в то время как других участников удавалось узнать только после нескольких попыток. В этом случае группе может быть задан вопрос: «Как вы думаете, с чем это связано?» и предоставлена возможность для обсуждения.

### **Упражнение «Побег»**

**ЦЕЛЬ:** Отрабатываются навыки двусторонней коммуникации.

**ВРЕМЯ:** 10-20 минут

#### **ИНСТРУКЦИЯ**

Разбейтесь на пары. В каждой паре одному из вас отводится роль «заключенного», а другому – роль «освободителя». Определитесь, кто из вас кто. У «заключенного» имеется план «тюремной стены». Точно такой же план есть и у «освободителя». Кроме того, каждый вооружен воображаемой киркой. Вам обоим нужно независимо друг от друга выбрать в стене одно и то же место для выдалбливания лаза, так как каждый из находящихся по разные стороны «тюремной стены» может продолбить за ночь только ее половину. Сядьте спиной друг к другу и начните согласование побега. Ваша задача, выбрать одно и то же место в стене и отметить его на карте.

#### **ДЕБРИФИНГ**

- Как вы себя чувствуете?
- У кого получилось выполнить это упражнение?



- Что вам помогало?
- Что мешало?
- Если экстраполировать это упражнение на жизнь, какие выводы вы сделаете?

### **Упражнение «Детектив»**

**ЦЕЛЬ:** Упражнение к блоку в тренинге «Сбор и анализ информации». Оно про умение находить нужную информацию и делать правильные выводы.

**ВРЕМЯ:** 30-40 минут

#### **ИНСТРУКЦИЯ**

Для следующего упражнения нам нужно разделить на группы по 4-5 человек.

Тренер дает каждой команде набор карточек «Детектив».

Разделите между собой те карточки, что я вам дал примерно поровну. Просьба не глядеть на то, что в них написано.

Каждый из вас получил несколько фрагментов информации о совершенном убийстве. Если сложить всю эту информацию вместе, то вы сможете понять, кто является убийцей в этом детективе. На обсуждение у вас будет 20 минут. Через 20 минут вам нужно будет не только назвать имя убийцы, но и обосновать ваше решение. Вы не можете обмениваться листками, вся информация только у вас в голове. Во время выполнения упражнения обращайте внимание не только на процесс обмена информацией, но и на свои чувства в разные моменты этого процесса.

#### **ИТОГИ УПРАЖНЕНИЯ**

- Что затрудняло поиск правильных ответов?
- Что помогало в процессе поиска ответов?
- Как это упражнение связано с нашей работой?

Решение детектива: убийца – доктор Шеперсон. Он ушел из дома с пустым саквояжем, вернулся – не с пустым.

### **Упражнение «Сплетня»**

**ЦЕЛЬ:** Упражнение демонстрирует, как может искажаться информация при передаче ее от человека к человеку.

**ВРЕМЯ:** 15-25 минут

#### **ХОД УПРАЖНЕНИЯ**

Варианты текстов для этого упражнения могут быть разные, например, могут быть связанными с деятельностью участников, а могут быть такими, как их предложил Василий Пузиков “Технология ведения тренинга”.

Выведите всех участников (если их не больше 10 человек) за дверь. Оставьте одного.

Включите видеокамеру на запись и зачитайте оставшемуся текст. Его задача пересказать этот текст следующему участнику. Задача второго пересказать его третьему и т.д. до последнего участника.

После того, как текст был передан последнему участнику, проведите дебрифинг.

#### **ДЕБРИФИНГ**

- Как вы себя чувствуете?
- Что сейчас происходило?
- Про что это упражнение?
- Почему в финале мы видим текст таким искаженным?
- Как этого можно было избежать?

Записывать, задавать уточняющие вопросы и т.д.

#### **“ИВАН ПЕТРОВИЧ”**

«Иван Петрович ждал вас и не дождался. Очень огорчился и просил передать, что он сейчас в главном здании решает вопрос насчет оборудования, кстати, возможно, японского. Должен вернуться к обеду, но если его не будет к 15 часам, то совещание нужно начинать без него. А самое главное, объявите, что всем руководителям среднего

звена необходимо пройти тестирование в 20-й комнате в главном здании, в любое удобное время, но до 20 февраля».

#### Практическое занятие 4.

##### **Тема: Тренинг невербальной коммуникации**

**Цель:** формировать когнитивную составляющую лингвистической компетенции, включающую представления о теории коммуникации как многоуровневой системе научного знания.

**Основные понятия и термины:** невербальные средства коммуникации, кинесика, такесика, паралингвистика, просодика, сенсорика.

**Количество часов:** 2 часа.

##### **Задания**

##### **Задание 1.** Выбор позиции в процессе общения.

*Порядок проведения:* одному обучаемому дается задание провести диалог в роли начальника с "опоздавшим" на работу сотрудником с различных позиций: с позиции "сверху" (над), с позиции "снизу" (под), с позиции "на равных".

После диалога руководитель занятия разбирает с обучаемыми выполнение задания.

*Методические рекомендации:* если упражнение сразу не получается, тогда руководитель сам проводит диалог с одним из обучаемых, обращает внимание на интонацию, выбор жестов и мимику, умение держать паузу в процессе общения и т.д.

##### **Задание 2.** Вхождение в общение.

*Порядок проведения:* упражнение выполняется в паре. Один из обучаемых передает другому информацию о каком-то событии (желательно, чтобы оно имело отношение к служебной деятельности), используя только неречевые средства – жесты, мимику, позу, походку. Второй партнер рассказывает, что он понял, а первый следит за правильностью ответа. Затем они меняются ролями, передают информацию о втором событии и т.д.

*Методические рекомендации:* события могут быть предварительно описаны в виде текста или взяты из газет, книг. Важно, чтобы в тексте содержалась информация и о психических состояниях людей: переживаниях, чувствах, эмоциях. Упражнение развивает навыки точного и выразительного использования неречевых средств общения, наблюдения за жестами и мимикой собеседника, умение их интерпретировать, т.к. развивает психологическую наблюдательность.

##### **Задание 3.** Тренировка взаимопонимания в процессе общения.

*Порядок выполнения:* члены группы начинают рисовать (каждый на своем листе бумаги, обозначив на нем в углу свое имя или символ) что-то важное для себя. Затем по сигналу руководителя все участники одновременно передают свои рисунки влево и, получив, разумеется, начатый соседом справа рисунок, продолжают рисовать уже его. Группа рисует до тех пор, пока каждому не вернется его листок. Узнать его, наверное, можно только по имени (символу). Затем необходимо осознать те чувства, которые испытывали участники во время самого процесса творчества и при виде "собственного" рисунка.

##### **Задание 4.** Используя различные коды (семафорная азбука, код Морзе, буквы, ноты, рисунок, фотография и т.п.), сообщите, что вы – студент.

Выявите, каким образом и с какой целью используются при работе с компьютером пиктограммы:

- являющиеся знаком предмета, например, упрощенные изображения принтера, дискеты;
- указывающие на характер выполнения операций, например, «вырезание фрагмента текста»;
- использующие функциональную аналогию, например, «часы», «громкоговоритель»;

- указывающие на результат операции, например, «выравнивание строки».

Приведите собственные примеры пиктограмм и поясните, с какой целью они используются в повседневной практике.

**Задание 5.** Знакомство с типами телосложения, а также выявление типичных и индивидуальных особенностей телосложения человека (по Э. Кречмеру).

Обратите внимание на критерии, отличающие один тип телосложения от другого: длина конечностей, торса, мышечный покров и его тонус, форма отдельных частей тела, жировые отложения и т.п. (см. таблицу).

Тип строения тела	Телесные черты	Психологические особенности
Пикнический (округлый)	Широкое лицо, выпуклый лоб, часто подбородок, короткая шея, чувствительные пальцы рук, слабая мускулатура, склонность к ожирению	Высокий, эмоционален, эмоции колеблются между печалью и радостью. Реалистичен в взглядах, без затруднений контактирует с окружающими, отзывчив, добросердечен, Психологические подтипы: веселые болтуны, спокойные юмористы, сентиментальные тихони, беспечные любители жизни, активные практики
Астенический (слабый)	Лицо в форме вытянутого или укороченного яйца, угловатый выдающийся вперед нос, подбородок покатый, узкое худое лицо, узкие плечи, длинная шея, грудная клетка, длинные руки	Замкнут, склонен к колебаниям эмоций от раздражения до равнодушия, упрям, редко меняет взгляды и установки С трудом приспосабливается к окружению, Отличается высокомерием, желанием не походить на других, быть лучше всех, сдержанностью, серьезностью, общительностью
Атлетический (сильный)	Грубые черты лица, средняя часть лица, широкие брови, мощный подбородок, массивный грубый облик, широкие плечи, узкие бедра, сильно развитая грудь, грубые руки, несколько неуклюжий облик.	Высокая, Спокоен, маловпечатлителен, отличается очень гибким мышлением, сдержанностью в мимике и жестах, с трудом приспосабливается к переменам.

**Задание 6.** Развитие способности понимать внутренний мир человека, его мысли и чувства.

Ознакомьтесь с основными признаками проявления искренности – лживости рассказчика и доверия - недоверия к нему со стороны слушателя. Используя наблюдение за произвольными движениями партнеров, оцените степень достоверности передаваемой информации и эмоциональной реакции при ее восприятии.

№ п/п	Признаки искренности	Признаки лживости
1	Повернутые вверх ладони, расставленные пальцы	(раскрытые) Частичное или полное прикосновение к областям рта пальцами, ладонью

2	Прямой взгляд	Частое отведение взгляда в сторону (мужчины - в пол, женщины - в потолок)
3	Руки и ноги слегка разведены, голова прямо поставлена, плечи свободно опущены	Скрещение рук на груди, на животе, за спиной
4	Доброжелательная улыбка	Натянутая, улыбка, стиснутые губы. Покашливание
5	Сокращение расстояния (сближение) между партнерами. Положение лицом к партнеру	Преувеличенная жестикация или ее полное отсутствие (руки сжимают подлокотники кресла)
6	Снятие очков при разговоре. Свободное жестикулирование	Потирание пальцами века, брови. Прикосновение пальцами к носу, уголкам губ, щеке
7	Наклон корпуса, ладоней вперед в сторону собеседника	Тело повернуто в сторону от собеседника. Держится какой - либо предмет либо облокачивается на него
8	Расстегнутый пиджак, нога выдвинута в сторону партнера	Оттягивание, поправление воротничка
9	Прикладывание открытой ладони к груди	Руки часто потираются или вытираются
10	Свобода гармоничность движений	Рассогласование между словами и жестами (кивание головой при отрицательных ответах, покачивание головой при положительных ответах)

#### **№ Признаки доверия**

п/п

1	Ровная речь	Прерывистая речь
2	Посадка на краешке стула с полной обобщенностью к партнеру	Отворачивание от собеседника. Занятие "стартовой" позиции (готовность уйти)
3	Наклон вперед к собеседнику, разомкнутые руки. Демонстрация открытых ладоней. Стоящая на локте рука подпирает щеку, но не подбородок	Сцепление пальцев рук. Сжатие пальцев в кулак. Скрещение рук на груди. Указательный палец на щеке направлен к виску.
4	Утвердительные кивки	Отрицательные покачивания головой
5	Легкий наклон головы в бок	Приподнятые плечи и опущенная голова ("набычиться")
6	Заинтересованный, продолжительный взгляд	Взгляд поверх очков
7	Собеседник копирует позы партнера	Закидывание ноги на ногу
8	Ноги, скрещенные в коленях, направлены в сторону партнера	Прижатые к друг к другу лодыжки ног
9	Одобрительная улыбка	Кривая ухмылка, натянутая улыбка
10	Для женщин: поправление причесок, демонстрация внутренних поверхностей запястий	Прикосновение пальцем к носу, уголкам губ. Потирание или прикосновение к уху, потягивание мочки уха
11	Свобода, гармоничность движений	Порывистые, неконтролируемые движения. Собираение несуществующих ворсинок с одежды

Порядок выполнения: двое участников, один из которых рассказчик, а другой – слушатель, выходят вперед и садятся так, чтобы быть доступными наблюдению. Одна наблюдатель садится слева от собеседников, а другая – справа. Рассказчик сообщает две любые истории (например, «Случай на охоте», «Моя первая награда» и т.д.), одна из которых правдива, а другая лжива. Задача рассказчика – убедить аудиторию в искренности своего рассказа вне зависимости от того, говорит ли она на самом деле правду или лжет. Членам команды левой стороны нужно зафиксировать внешне наблюдаемые признаки, которыми будет сопровождаться беседа? И по ним решить – правдива ли история рассказчика, или нет, а членам команды правой стороны – поверил ли этой истории слушатель или нет. Затем собеседники меняются ролями: тот, кто рассказывал – слушает, тот кто слушал – рассказывает.

Для обоснования своего мнения наблюдателям разрешается пользоваться данными таблиц.

После оглашения оценок обеими группами наблюдателей, собеседники сообщают какие из рассказанных историй были на самом деле правдивы, а какие – лживы; поверили ли они сами в рассказы своего партнера.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить, заранее попросив собеседников постараться сгладить или исказить свой двигательные эмоциональные отклики. Затем необходимо обсудить вопрос, насколько им это удалось.

**Задание 7.** Развитие способности к отображению внутреннего мира человека, его мыслей и чувств.

Порядок выполнения: одному из членов предлагают быть водящим. Ему говорят, что в его отсутствие группа выберет один из пяти цветов (красный, синий, желтый, зеленый или черный). После того, как цвет выбран, водящий возвращается в круг, и участники начинают по очереди демонстрировать свои телодвижения, которые по их собственным ощущениям должны выражать задуманный цвет. Водящий должен угадать, какой цвет был задуман. При этом телодвижения не должны быть прямыми подсказками.

Методические рекомендации: упражнение можно усложнить. Все делятся на две команды и с помощью мимики и жестов загадывают друг другу, например, пословицы, загадки и т.п.

**Задание 8.** Выбор необходимых средств общения.

Порядок выполнения: обучаемым демонстрируется короткий (3-5 мин.) видеофрагмент ситуации беседы сотрудник - заказчик.

Задание: объясните жесты, которыми пользовался специалист, нужны ли эти жесты в данной ситуации, какова дистанция, на которой проходило общение, целесообразна ли она?

Методические рекомендации: подготовить несколько в видеофрагментов с ситуациями беседы. Вместо видеофрагментов можно использовать комплект фотографий и слайдов.

**Задание 9.** Развитие умения невербального общения.

*Порядок выполнения:* каждый по очереди жестами, мимикой изображает предметы, указанные в списке. Все остальные должны отгадать, что он имеет в виду.

Например, «Я оставил.....» (жестами, мимикой изображается как причесывают волосы). Ответ - расческа.

В списке могут быть такие слова, как: компьютер, телефон, петля, окно, дверь, скрипка, стакан, ручка, ключи, записная книжка и пр.

### **Практическое занятие 5.**

**Тема: Тренинг преодоления конфликтов.**

**Цель:** формировать знания о нормах и правилах речевого поведения в конфликтных ситуациях, выработать навыки практического разрешения ряда конфликтных ситуаций.

**Основные понятия и термины:** конструктивная критика, конструктивный и неконструктивный конфликт.

**Количество часов:** 2 часа

### Задания

**Задание 1.** Пройдите тест, чтобы определить насколько вы умеете выслушать правду. Выберите один из трех предложенных вариантов ответов.

1. Представьте себе, что молодая на вид женщина в шестой раз справляет свое «двадцатилетие». Как к этому отнесетесь вы:

- а) понятно ее желание скрыть свой истинный возраст;
- б) глупо пытаться остановить время;
- в) вы в принципе против такой лжи.

2. Предположим, что вы находитесь в экзотической, незнакомой стране и попали на восточный базар. Проявите ли вы интерес к диковинным товарам?

- а) вы не настолько любопытны, чтобы расспрашивать про них;
- б) вы все же посмотрите, что это такое;
- в) купите разные мелочи на память.

3. Что вы скажете, если увидите, как ребенок забавляется с мячом перед развалинами старинного храма?

- а) родители не должны позволять детям играть в таком месте;
- б) ребенку нужно объяснить, ведь сам он не поймет ценность этого древнего здания;
- в) а почему бы и нет, пусть играет.

4. Некий человек предсказывает будущее. Вас это интересует?

- а) вы не желаете, чтобы кто-то поучал вас;
- б) вы бы послушали его, но остались при своем мнении;
- в) вы хотите узнать все о своей судьбе.

5. Солнце с восемью лучами – древний символ счастья. Если бы вы носили такой талисман, то в какой цвет его окрасили?

- а) коричневый;
- б) оранжевый;
- в) зеленый.

6. Если бы у вас была возможность узнать, сколько вам осталось жить, вы бы ею воспользовались?

- а) нет, это лишило бы вас радости жизни;
- б) в какую-то минуту, быть может, да;
- в) вы были бы рады это узнать.

Подсчитайте, сколько раз на вопросы вы ответили «а», «б» и «в».

Если больше всего ответов «а», то это говорит о том, что свою жизнь вы строите согласно девизу: «Меня не интересует то, чего я не знаю». Этим вы напоминаете страуса, который в минуту опасности зарывает голову в песок. Но не боитесь ли вы, что со временем потеряете правдивое, реальное ощущение жизни?

Если у вас больше всего ответов «б», то это означает, что вы нормально воспринимаете неприятные, но правдивые слова, можете справиться с жизненными

неурядицами. Вы придерживаетесь девиза: «Человек не может знать все». Не закрывайте глаза перед необходимыми для жизни знаниями.

Если больше всего ответов «в», то это говорит о том, что вы строги к самому себе и что «голая правда» – важная сторона вашей жизни. Вы сами высказываете ее окружающим и от них требуете, чтобы они говорили вам правду без прикрас, «не подслащенную» деликатностью или осторожностью. Из-за вашего характера ваша жизнь нелегка, как и общение с вами окружающих.

**Задание 2.** Решите ситуацию.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вы приняли на работу молодого способного программиста, только что окончившего Институт информационных технологий, который превосходно справляется с работой. Он уже несколько раз без проблем написал сложные программы, заказчики им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**Задание 3.** Сравните приведенные ниже высказывания, содержащие критическую оценку деятельности сотрудника. Оцените их с точки зрения соблюдения правил проведения проблемной беседы. Рассмотрите эти высказывания с точки зрения их мотивирующего воздействия на работу сотрудника.

Высказывание 1: «Я вижу, Сергей, что твоя работа над новой математической игрой для детей движется по графику. Это редко случается в нашей фирме, а программы отлично сделаны и с педагогической точки зрения. Мне это подтвердили учителя, которые уже использовали эти программы. Правда, наши конкуренты тоже оживились в последнее время. Может быть, есть смысл внести некоторые изменения в нашу компьютерную графику? Я хотел бы, чтобы ты в ближайшее время обсудил с коллегами возможные перемены. Я не сомневаюсь, что у тебя возникнут конструктивные предложения».

Высказывание 2: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?»

## **Практическое занятие 6.**

**Тема:** Способы психологической защиты.

**Цель:** формирование навыка идентификации психологического и коммуникационного барьера и его преодоления.

**Основные понятия и термины:** психологическая защита, коммуникационный барьер, языковая среда, конфликт, конфликтная ситуация.

**Количество часов:** 2 часа

### **Задания**

**Задание 1.** Преодоление трудностей в процессе общения.

*Порядок проведения:* обучаемые разбиваются на группы по 5-8 человек. Им необходимо успеть сказать какое-либо слово на выбранную тематику по кругу. Пауза между ответами обучаемых не должна превышать 5 сек. Некоторые "выпадают" первое, что приходит в голову, чем избавляются от страха в общении, но могут говорить не в соответствии с выбранной темой. Те обучаемые, которые не справляются с заданием, выбывают из игры, в конце концов в каждой группе остается по одному "победителю".

*Методические рекомендации:* порядок ответа обучаемых может быть заранее не предусмотрен: тот, кто отвечает, указывает на следующего слушателя.

**Задание 2.** Психологами доказано, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса (шум, хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота, хезитация).

Докажите правоту этой точки зрения или опровергните ее.

**Задание 3.** Прочитайте приведенный ниже текст. Подумайте, насколько вы согласны с его идеями. Попробуйте применить их на практике, оцените результаты опыта. Обменяйтесь идеями. Выпишите из текста места, полезные для опознавания и отражения словесной агрессии.

#### **Когда слова ранят. Как защититься от язвительных замечаний**

Обидные слова подстерегают нас ежедневно – часто когда мы меньше всего к этому готовы. И, похоже, повсюду: на дороге в часы пик, когда в людях проявляются худшие качества; в очередях, когда у нас кончается терпение; на работе и за праздничным столом, где люди считают грубость чуть ли не дозволенной.

Критические выпады настолько разнообразны, что не поддаются классификации. Тут и «легкие», повседневные уколы (поздравляю, наконец-то!), и такие, когда от обиды темнеет в глазах («я вижу, ты занята тем, что у тебя лучше всего получается, – опять ешь»). Иногда слова выдают просто бесчувственность. Собравшись с духом, сын сообщил матери, что от него ушла жена, а в ответ услышал: «Долго же она собиралась».

Считается, что в семье мы можем спрятаться от мира. А на самом деле родственники говорят друг другу такое, чего они никогда не сказали бы постороннему, зачастую добавляя в оправдание: «Ты ведь знаешь, я говорю это, потому что люблю тебя».

Одна женщина вспоминает, как однажды, когда ей было 12 лет, она стояла перед зеркалом и ее мать вдруг сказала: «Не переживай, дорогая. Если нос еще вырастет, можно будет сделать операцию». До этого дня девочке и в голову не приходило, что у нее не идеальный нос.

Особенно «хороши» завуалированные оскорбления, которые называют «конструктивной критикой», хотя они не имеют к ней никакого отношения. Их легко узнать по сопровождающим фразам, таким как «надеюсь, я могу говорить с тобой откровенно» или «я говорю это вам для вашей же пользы». Получается, что вы должны чуть ли не восхититься чистосердечием критикующего и оценить его заботу, в то время как вы с трудом приходите в себя после удара поддых.

Защищаясь от оскорблений, легко оказаться в порочном круге ударов и контрударов. К счастью, есть способы отразить нападение обидчика, не уронив собственного достоинства. Когда в следующий раз вы станете объектом критики, попробуйте воспользоваться нашими советами.

1. Постарайтесь понять. Тот, кто критикует других, часто сам переполнен обидой. Если вы не можете понять, что на самом деле беспокоит оскорбившего вас человека, спросите его об этом. Помните: обида не всегда предназначена лично вам. Взгляните на ситуацию со стороны и поищите причину.



Официантка грубит вам не потому, что именно вы ей чем-то не понравились, – просто накануне ее бросил любимый. Водитель «подрезая» вас, не желает вам досадить – он торопится к больному ребенку. Пропустите его вперед, поддержите его. Пытаясь понять тех, чьи слова вас больно задели, вы легче перенесете обиду.

2. Проанализируйте сказанное. В своей книге «Тонкое искусство словесной самозащиты» Сюзетт Хейден Элджин предлагает разложить обидевшее вас замечание на части и отвечать на невысказанный упрек, не строя из себя жертву. Например, услышав «если бы ты меня любила, ты бы похудела», можно ответить так: «И давно ты решил, что я тебя не люблю?»

3. Повернитесь лицом к обидчику. Противостоять оскорблениям непросто. Помогает, в частности, прямота. Снимите отрицательный заряд, например, таким вопросом: «Тебе зачем-то нужно меня обидеть?» или «Ты понимаешь, как могут быть восприняты подобные слова?».

Можно также попросить человека разъяснить смысл замечания: «Что вы имеете в виду?» или «Я хочу проверить, правильно ли я вас понял?» Как только ваш критик почувствует, что его игра разгадана, он оставит вас в покое. Ведь когда тебя поймали с поличным, это очень стыдно.

4. Прибегните к юмору. Моей приятельнице как-то пришлось услышать: «У тебя новая юбка? По-моему, такой тканью обивают стулья». Она не растерялась и ответила: «Что ж, присаживайся ко мне на колени».

Мать моей знакомой всю жизнь ревностно следила за чистотой в доме. Однажды она обнаружила у дочери паутину и спросила: «Это что такое?» «Я провожу научный эксперимент», – парировала дочь. Лучшее оружие против оскорбительной критики – смех. Остроумный ответ поможет вам справиться практически с любым обидчиком.

5. Придумайте условный знак. Одна женщина рассказала мне, что муж критиковал ее непременно на людях. Тогда она стала носить с собой маленькое полотенце и всякий раз, когда муж говорил ей что-то обидное, накрывала голову полотенцем. Ему было так стыдно, что он избавился от своей дурной привычки.

6. Не возражайте. Соглашайтесь со всем. Если жена говорит: «Мне кажется, ты поправился килограммов на десять, дорогой», отвечайте: «На двенадцать, если быть точным». Если она не отступает: «Ну и что ты будешь делать с лишним весом?» – попробуйте так: «Да ничего, наверное. Просто побуду какое-то время толстяком». Обидное замечание сильно настолько, насколько вы сами наделяете его силой. Соглашаясь с критикой, вы обезоруживаете критикующего.

7. Игнорируйте укол. Выслушайте замечание, скажите себе, что оно не по адресу, и забудьте. Умение прощать – одна из важнейших способностей, которые помогают нам жить и которые мы можем в себе развивать.

Если вы еще не вполне готовы простить, дайте понять говорящему, что его замечание услышано, но ответа не будет. В следующий раз, когда вам отпустят колкость, сотрите с рубашки воображаемое пятно. Когда тот, кто вас задел, спросит, что вы делаете, скажите: «Мне показалось, на меня что-то попало, но я, наверное, ошибся». Когда обидчик знает, что вы тоже знаете, он становится гораздо осторожнее. Или притворитесь, будто вам неинтересно. Поморгайте, зевните и отвернитесь, как бы говоря: «Кого это волнует?» Люди не выносят, когда их считают скучными.

8. Прибавьте 10 процентов. Вам никогда не удастся полностью оградить себя от обидных реплик. Попробуйте воспринимать часть из них как естественные проявления раздражения, которые случаются у всех. Большинство из нас старается не оскорблять других, но иногда мы допускаем ошибки. Так что защищайтесь, когда считаете это необходимым, но подумайте также над «правилом 10 процентов»:

- в 10 процентах случаев оказывается, что купленная вами вещь в другом месте стоит дешевле.

- в 10 процентах случаев вещь, которую вы кому-то одолжили, возвращается к вам поврежденной.
- в 10 процентах случаев даже ваш лучший друг может сказать что-то не подумав и потом пожалеть о сказанном.

Другими словами, «нарастите кожу потолще». Обычно легче всего предположить, что люди стараются поступать как можно лучше, и многие просто не осознают, как их поведение сказывается на других.

Постоянно держать оборону, доказывать свою правоту и контролировать ситуацию – слишком дорого обходится. Попробуйте прощать и в ответ вы получите гораздо меньше обид и неприятностей, чем эти пресловутые 10 процентов. Когда какой-то человек оскорбил Будду, тот сказал: «Сын мой, если кто-либо откажется принять подарок, кому он тогда принадлежит?». «Тому, кто дарит», – ответил этот человек. – Так вот, – продолжал Будда, – я отказываюсь принять твои оскорбительные слова.

В мире полно людей, которые унижают других, чтобы самоутвердиться. Не принимайте оскорбления, даже когда вас осыпают ими, как дарами любви. Не обращая на них внимания, вы снимете напряжение, укрепите ваши отношения с окружающими и сделаете свою жизнь более радостной.

**Задание 4.** «Клише». Посмотрите нижеприведенные клише и определите, к отражению какого типа нападок и в какой ситуации они применимы.

- На самом деле, все не так просто, как вы думаете.
- Я думаю, что это – просто один из широко распространенных мифов.
- Что вы имеете в виду? Я очень хотел бы ответить на ваш вопрос, но он мне пока не совсем ясен.
- Нам стоит рассмотреть альтернативный вариант.
- Что вы хотите этим сказать?
- У моего оппонента удивительно избирательный слух!

**Задание 5.** «Контрудар». Ниже дано несколько клише. Представьте себе, в какой ситуации вы могли бы их использовать. Придумайте минимальный контекст, в который каждое из клише вошло бы в качестве органической и вполне оправданной части.

- Я бы и сам задал с большим удовольствием ваш вопрос кому-нибудь: богу, пророку, ясновидцу.
- Ответ на такой вопрос не может быть однозначным.
- Мы бы не хотели стать заложниками каких-то терминов или слов. Мы готовы говорить о конкретных шагах.
- По этому вопросу существует и другое мнение...
- А ведь по этому поводу еще К. Маркс (Б. Шоу, Софокл, Шекспир и т.д.) сказал ...

### Практическое занятие 7.

**Тема:** Тренинг «Командообразование».

**Цель:** осознание участниками сходства друг с другом, своего места в группе, определение общегрупповых ценностей. Приобретение опыта группового взаимодействия, улучшение коммуникации между членами группы, получение участниками опыта успешного достижения групповой цели. Создание условий для проявления лидерских способностей.

**Основные понятия и термины:** команда, общегрупповые ценности, лидерские способности.

**Количество часов:** 2 часа.

### Упражнение «Повернуться в одну сторону»

Участники свободно рассредоточиваются в пространстве таким образом, чтобы расстояние между соседями составляло не менее 70-80 см, и встают лицом одним направлением (например, все стоят лицом к двери). Далее по хлопку ведущего все одновременно выполняют прыжок на месте. В прыжке можно повернуться в любую сторону на 90, 180, 240 или 360 градусов. Каждый сам решает, куда и насколько ему повернуться, разговаривать об этом нельзя. После прыжка участники смотрят друг на друга (при этом можно общаться с помощью мимики и жестов, но не слов) и по очередному хлопку, вновь закрыв глаза, совершают следующий прыжок из того положения, в которое приземлились ранее. Задача: после очередного прыжка все участники должны приземлиться, повернувшись лицом все в одну сторону (не важно, в какую именно).

Обсуждение: Что вызывало трудности в начале упражнения? Можно полнить упражнение, действуя по принципу «каждый сам за себя»? Какие действия обеспечили успешное выполнение этого задания? Каким образом вы поняли замысел других участников и передали им свой замысел?

Время проведения: 10 минут.

### **Упражнение «Образуем круг»**

Ведущий: «Мы все очень разные. Интересуемся разными вещами, увлекаемся различными хобби. Но все-таки между нами есть сходства. Следующее упражнение поможет некоторым участникам открыться по-новому и, в свою очередь, узнать что-то новое неожиданное о других».

В начале упражнения необходимо выбрать одного добровольца. Доброволец выходит в центр круга и говорит «Я люблю кошек», например. Фразу можно заменить, например, «Я увлекаюсь...». Тот человек, который разделяет его интересы, подходит к нему и берет его за руку. И в свою очередь говорит: «Я люблю...». И таким образом образуется цепочка. В конце последний участник берет за руку первого и круг замыкается.

Время проведения: 10-15 минут.

### **Упражнение «Прирожденный лидер»**

Перед началом упражнения необходимо сделать искусственные препятствия по всему пространству кабинета. Расставить парты и стулья в хаотичном порядке.

Ведущий: «В каждом коллективе есть лидер. Это тот человек, который направляет, воодушевляет, распределяет обязанности. Как правило, лидер знает цель лучше всех и лучше всех видит перспективу, определяет пути развития. Сейчас мы проверим способности нашего лидера и степень взаимопонимания лидера и коллектива».

Инструкция: все участники выстраиваются друг за другом в колону. При этом лидер (староста группы) становится позади колоны лицом назад. Тот человек, который стоит впереди колоны идет вперед, а лидер направляет его. Колона должна слушаться лидера, а задача лидера – выбирать направление, чтобы достигнуть цели.

Время проведения: 10 - 15 минут.

### **Упражнение «Город группы»**

Ведущий: «предлагаю нарисовать город нашей группы и поселить себя нем. В городе может быть инфраструктура – кафе, магазины и т.д. В черте города может быть лес, река, озеро, парк. Не ограничивайте себя в творчестве» (на выполнение задания отводится 20 минут). После того, как участники закончат рисовать, рисунок «города группы» кладется в центр круга. Обсуждение:

- Почему ты выбрал данное место для "строительства" своего дома?
- Ты поместил себя в центр листа на краю? Почему?
- С кем рядом ты построил свой дом?

- Участники "поселили" свои персонажи в свои дома или в построенные кем-то другим? И почему?
- Какую лепту ты внес в общий рисунок?
- Какую роль ты выполнял в процессе работы? Какую роль выполняли другие? Выявился ли лидер в процессе работы?
- Комфортно ли тебе было работать с одноклассниками?  
Реквизит: ватман, цветные карандаши, фломастеры.  
Время проведения: 30 минут.

### **Упражнение «Вавилонская башня»**

Участники делятся на 2 команды. Каждому члену команды дается индивидуальное задание. Индивидуальные задания: кратко прописаны на отдельных листах, каждый лист является строго конфиденциальным для одного участника. Например, «Башня должна иметь 10 этажей» – листок с такой надписью вручается одному участнику тренинга, он не имеет права никому его показывать, обязан сделать так, чтобы нарисованная совместно башня имела именно 10 этажей. Второе задание: «Вся башня имеет коричневый контур» – это задание для следующего участника. «Над башней развивается синий флаг», «В башне всего 6 окон» и т.д. Участникам запрещено разговаривать и вообще как-нибудь использовать голос. Необходимо совместно нарисовать Вавилонскую башню.

Время выполнения ограничено (5-7 минут).

Обсуждение: Трудно ли было выполнять задание? Что показалось трудным? Успешно ли было взаимодействие в группе? Благодаря чему?

Реквизит: цветные маркеры, ватман, заготовленные заранее индивидуальные задания.

Время проведения: 15 минут.

### **Упражнение «Скалолаз»**

Участники встают в плотную шеренгу, создавая «скалу», на которой торчат выступы, образованные из выставленных вперед рук и ног участников, наклоненных вперед тел. Задача игрока – пройти вдоль этой «скалы», не упав в «пропасть», т.е. не поставив свою ногу за пределы линии, образованной ступнями участников. Проведение упражнения удобнее организовать в форме цепочки - участники с одного конца «скалы» поочередно пробиваются к другому, где вновь «встраиваются» в нее.

После выполнения задания участники садятся на свои места, и идет обсуждение: Какие чувства возникали у водящих и участников, образующих «скалу» при выполнении данного упражнения? Что помогало, а что мешало справиться с заданием?

Время проведения: 5-10 минут.

### **Упражнение «Узелок»**

Группа делится на две равные команды. Каждая из команд выстраивается в колонну таким образом, чтобы направляющие колонн стояли лицом друг к другу на расстоянии около 1,5 метра. На роль направляющих можно выбрать наиболее активных и коммуникабельных участников. Каждый участник держит в руке веревку, протянутую вдоль обеих колонн. Дается задание: не отрывая рук от веревки, завязать узел на ее промежутке между двумя направляющими. Техника завязывания узла участникам не объясняется. Они должны сами догадаться и выполнить задание.

Обсуждение: От чего зависел ваш успех? Либо почему не справились? Насколько сложными были ваши действия? Выявился ли лидер? Охотно ли остальные следовали его указаниям? Может у кого-то было свое видение?

Реквизит: бельевая веревка.

Время проведения: 15 минут.

## Практическое занятие 8.

**Тема:** Тренинг «Ораторское искусство».

**Цель:** формировать когнитивную составляющую профессиональной лингвистической компетенции в аспекте расширения представлений о принципах, этапах, эффективности деловой коммуникации.

**Основные понятия и термины:** красноречие, тезис, аргументация, невербальные средства коммуникации.

**Количество часов:** 4 часа

### Задания

Критерии оценки публичного выступления

1. Самопрезентация
  - Кинетический имидж
  - Мимический имидж
  - Вербальный имидж
2. Привлечение и удержание внимания
  - Установлен / не установлен контакт с аудиторией?
  - Убедительность – аргументированность речи.
  - Умение за ограниченное время раскрыть тему.
3. Механизмы влияния
  - Какие механизмы влияния были использованы?
  - Целесообразно ли они были использованы?

### Анализ типичных ошибок в публичном выступлении

#### *Ошибка 1: Несоответствие*

Когда содержание ваших слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика мгновенно это замечает. 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. Люди в хорошем настроении легче воспринимают информацию, им хочется продолжать контакт.

#### *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 многие начинают свою речь, 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?».

#### *Ошибка 3 Извинения*

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 (короткую) длинную речь и т.д. и т.п.)». 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*

Большинству новичков только кажется, что они хорошо управляют своей мимикой. На самом деле, контролировать мимику неподготовленному человеку нелегко. Лицевыми мышцами трудно управлять без тренировки. В область глаз оратора публика уделяет в 10-15 раз больше внимания, чем любой другой части лица. Смеющиеся глаза и прямые брови - это как раз то, что нужно.

#### *Ошибка 5: Подбор слов*

Мы слышим и понимаем отдельные слова прежде, чем понимаем все предложение целиком. В связи с этим, 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.

#### *Ошибка 6: Отсутствие юмора*

Лучше информативной речи - только интересная речь! Добавьте в свою серьезную речь улыбку, разбавьте шутками, расскажите забавную историю. Людям нужно периодически отдыхать. Можно посмеяться и над собой, если вы допустили какую-то оплошность - слушатели воспримут это как признак вашей уверенности в себе и чувства собственного достоинства. Высокоталантливые педагоги знают, что юмор и хорошее настроение только прибавляют желания учиться и делают процесс более эффективным.

#### *Ошибка 7: Всезнание*

Еще хуже неуверенных и неподготовленных ораторов -- ораторы с завышенной самооценкой собственной важности. Они всегда считают себя умнее аудитории, к которой обращаются. Даже если вы хорошо осведомлены в теме выступления, в отдельных направлениях слушатели могут знать гораздо больше вас. Не считайте аудиторию глупее вас, вам могут отплатить той же монетой. Ораторский публичный выступление - рассказ. Открыто признаваясь в своем знании или незнании, вы завоевываете еще большую симпатию аудитории.

#### *Ошибка 8: Суетливость*

Отвлекаясь от страха перед публикой, начинающий оратор может торопливо ходить от стены к стене туда-сюда, словно маятник, проделывать суевольные манипуляции с предметами. 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. Найдите подходящее место и займите позицию. 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. Или осознанно перемещайтесь, контролируя пространство.

#### *Ошибка 9: Монотонность*

Ничто не утомляет так, как доклад на интересную тему, читаемый скучным монотонным голосом. Монотонно бубнящие, быстро вызывают раздражение и усталость аудитории, слушатели еле сдерживаются, чтобы не начать зевать. Чтобы держать публику «в тонусе» надо постоянно варьировать громкость и силу своего голоса, придавая ему живости. 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 завоеуете публику!

#### *Ошибка 10: Отсутствие пауз*

Новички панически боятся пауз, неизбежно возникающих во время публичного выступления. Как правило, они спешат заполнить их разной словесной чепухой и словами-паразитами («Ээээ... Значит так... Ээээ... Ну, что еще сказать... Ээээ...»). В результате публика думает: «Ээээ... Ну, ничего себе! Когда же он закончит мычать?» Кто-

то начинает считать, сколько раз выступающий скажете «Эээ.. ». Когда нечего сказать - лучше помолчите, пока придут нужные слова. Обычно публика воспринимает длительность пауз гораздо короче, чем это кажется самому докладчику.

**Задание 1.** Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.

1. Хочется подчеркнуть, что мы не можем ни давать в кредит, ни раздаривать свои недра. Земля принадлежит не нам. Наши внуки и правнуки спросят нас: «Как вы ею распорядились? Почему о нас не подумали?»

2. Никто не дает заданий, никого не понукают. Кому деньги нужны, тот сам организует дело по совести. Продукцию выпускает чистую, специально отобранную, такую, чтобы радовала глаз. Привезли — и сразу нету ее.

3. Новая ситуация ставит новые задачи перед геологией и разведкой, добычей и переработкой сырья. Пробовали метод подземного горения. Пробовали использовать авиадвигатели, снятые с самолетов. Построили дорогу на битуме, вынутым из глубины.

**Задание 2.** Прочитайте текст воодушевляющего выступления президента клуба болельщиков перед футбольной командой.

Итак, завтра мы играем со «Спартакoм». Это важнейший для нас матч, от которого во многом будет зависеть турнирная судьба нашей команды. «Спартаку» надо стать чемпионом, нам – остаться в высшей лиге. «Спартак» – грозная команда, действующий чемпион и лидер первенства. Но разве это дает нам сегодня повод ее бояться? «Спартак» проигрывал более слабым командам, которые поставили себе цель его обыграть. Мы тоже обыгрывали в прошлом грозный «Спартак» – что может помешать нам сделать это и в этот раз? У нас сегодня прекрасный боевой состав, сплав опытных ветеранов с прекрасными амбициозными молодыми футболистами, которым пора громко заявить о себе. Наши болельщики считают, что завтра для этого самое время!

Вам гарантирована поддержка 30 тысяч искренних болельщиков. Все билеты на игру давно проданы. Мы уверены, что увидим прекрасную игру, великолепный зрелищный футбол и вы порадуете нас результатом!

Мы все патриоты нашего города и нашей любимой команды. Наша поддержка вам обеспечена. Порадуйте и вы нас! Дело за вами! Мы любим вас и надеемся на вас!

Что бы вы изменили, исправили в этом выступлении? Составьте план. Что можно добавить? Внесите изменения и произнесите эту речь перед футболистами.

**Задание 3.** Составьте поздравительную речь в адрес своей любимой вещи (сумки, бейсболки, телевизора, любимого кресла, подоконника, на котором вы любите сидеть в перерыве, своей любимой ручки, футболки и т.д.). Поздравьте их с каким-нибудь юбилеем, праздником.

**Задание 4.** Для данных ниже вставок нарастите текст, который составит со вставкой одно органическое целое. Убедительно произнесите этот текст, помня о правилах цепи и рамки.

- Ты все пела, это дело, так поди же, попляши!
- Рожденный ползать летать не может.
- Ум хорошо, а два лучше.
- У соседа корова сдохла – пустячок, а приятно!
- У соседки в авоське картошка всегда крупнее!

## Практическое занятие 9.

**Тема: Самопрезентация.**

**Цель:** формировать когнитивную составляющую профессиональной лингвистической компетенции в аспекте расширения представлений о принципах, этапах, эффективности деловой коммуникации.

**Основные понятия и термины:** самопрезентация, невербальные средства коммуникации.

**Количество часов:** 2 часа.

### Задания

Чтобы преподнести себя людям правильно, используется искусственная самопрезентация. К примеру, приветствие участников конференции: «Здравствуйте! Меня зовут Анна Иванова. Как и вы, я агроном и занимаюсь исследованиями в области озеленения планеты». Такая самоподача предполагает определенную подготовку – продуманный текст речи, поставленный голос, выразительные жесты.

Самый драгоценный ресурс. Поэтому самопредставление должно быть коротким (15, 30, 60 секунд). Зависит от цели презентации и аудитории.

**Целью** может быть:

- Знакомство с аудиторией и нетворкинг;
- Найти работу или единомышленников в команду;
- Собрать лояльную аудиторию;
- Мотивировать к каким-то действиям;
- Продать свои продукты и услуги;
- Напомнить о себе.

При подготовке нужно определить свою **аудиторию**:

- Каков возраст моих слушателей?
- В какой профессиональной сфере они работают?
- Сочетается ли мой образ с темой предстоящей беседы?
- Что люди должны вынести из моей речи?
- И почему они будут меня слушать?

Формулы самопрезентации.

**Самопрезентация за 15 секунд:**

1. Кто я? Я имею...
2. Что я делаю? Я умею...
3. Какой результат я даю? Я помогу...

Выполните **задание**: заполните графы таблицы, вспомните о себе все факты, достижения, преимущества, увлечения, жизненное кредо.

Другой вид рассказа о себе **за 15 секунд**. Задать себе 3 вопроса:

1. Чем я горжусь?
2. Что мне в себе не нравится?
3. Какова моя мечта?

**Самопрезентация за 1 минуту:**

1. Приветствие и имя
2. Род занятий
3. Шутка
4. Достижения
5. Мечта
6. Образование
7. Награды
8. Окружение
9. Чем могу быть полезен
10. Факты и цифры

**Драматургия выступления (теория «светофора»)**



Зеленый свет

Короткая самопрезентация, обращение, приветствие, комплимент, формат

2. Красный свет

Шокирующая новость (проблема, острый вопрос по теме, неожиданная информация)

3. Желтый свет

Варианты, как решить проблему (не более 3), аргументы на каждый вариант.

Ваш комментарий, интерактив, шутка, афоризм

4. Зеленый свет

Мы нашли выход и уверены, что на верном пути. Эмоциональный подъем, финал – через глаголы.

### **Типичные ошибки на самопрезентации:**

- неуверенная речь;
- блуждающий взгляд;
- невербальные сигналы;
- ложные сведения;
- пренебрежение к интересам слушателей.

**Домашнее задание:** подготовить рассказ о себе на 15, 30 и 60 секунд.

## **Практическое занятие 10.**

**Тема: Тренинг «Конструирование цели жизни (карты целей)»**

**Цель:** формирование практических навыков по определению жизненных целей.

**Основные понятия и термины:** цель, мечта, экологичность цели.

**Количество часов:** 2 часа.

### **Краткие теоретические сведения**

Цель – это конечное желание, стремление, намерение чего-то достичь. В «Словаре русского языка» С.И. Ожегова говорится, что цель – это то, к чему стремятся, и то, что надо осуществить. Целью может являться как предмет, объект, так и действие.

Цели могут быть связаны:

- с желаниями, стремлениями.
- с образами и представлениями, «конструкциями» будущего.

### **1. Упражнения на прояснение ценностей.**

Кто вы в ваши лучшие моменты?

Какие качества вы цените в друзьях?

Если бы вам предложили прожить один день в виде животного, какое животное вы бы выбрали? Что для вас существенного в жизни в роли этого животного?

Если бы вы строили дом, каким бы он был? Почему вы хотите иметь именно такой дом?

Чем это ценно для вас?

*Пиковые моменты времени.* Определите те особые пиковые моменты, которые приносили особенное удовлетворение.

Сконцентрируйтесь на конкретном «моменте», отбросьте детали. Что важное произошло в тот момент? С какими ценностями соотносился тот момент? Какие ценности сопутствовали вашей жизни на тот момент?

*Необитаемый остров*

Если бы вы попали на необитаемый остров...

Какие 5 музыкальных произведений вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Какие 5 предметов вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Какие 5 фильмов вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

Каких 5 людей вы бы взяли с собой? Почему они так важны для вас?

*Обязательные потребности*

Чего еще в жизни, кроме основных жизненных потребностей, вам необходимо достичь или иметь? Какие ценности должны безоговорочно присутствовать в вашей жизни, без которых вы лишились бы счастья?

*Люди, которыми вы восхищаетесь*

Вспомните трех человек, которых вы глубоко уважаете. Назовите по одному качеству каждого из них, которым вы восхищаетесь.

*Радость и удовлетворение*

Что в жизни доставляет вам наибольшую радость и удовлетворение и придает вам новые силы? В чем важность этих вещей?

## **2 Упражнение «Начинайте, представляя конечную цель».**

Закройте глаза. Представьте себе, вы прожили длинную жизнь, вам исполнилось 60 лет. Вы пригласили на юбилей близких людей. В назначенный день собрались гости. Это ваши взрослые дети, родители, внуки, сослуживцы, с которыми вы работали, соседи, братья, сестры, друзья. В этот день много забот, и вы сами немного задержались. И вот вы заходите в прихожую и слышите, что гости обсуждают вас, говорят какие-то слова. А теперь серьезно задумайтесь о том, какие слова о себе и своей жизни вы бы хотели услышать от каждого выступающего. Каким мужем или женой, отцом или матерью предстанете вы в их выступлениях? Каким братом или сестрой, каким другом? Каким коллегой по работе? Какую оценку своего характера хотели бы запечатлеть в их памяти? Внимательно посмотрите на окружающих вас людей. Какой след хотели бы вы оставить в мире. Прежде, чем мы продолжим далее занятие, посвятите несколько минут тому, чтобы записать свои ответы на поставленные вопросы, а также мысли и впечатления, возникшие у вас в связи с этим упражнением.

Далее идет обсуждение. Что вы хотите реализовать в жизни, что сделать, чтобы ваша жизнь состоялась в вашем понимании?

Проанализируйте ценности, которые удалось выявить во время сегодняшней работы. Ценности человека являются основой при формулировке стратегических целей.

## **Практическое занятие 11.**

**Тема:** Тренинг «Тайм-менеджмент».

**Цель:** расширить представления учащихся о ценности понятия «время» как возможности человека воплотить задуманное. Развитие навыков управления временем для повышения эффективности работы и личностного роста.

**Основные понятия и термины:** тайм-менеджмент, личная эффективность.

**Количество часов:** 2 часа.

### **Часть 1. Что такое Время?**

**Куда уходит наше время?** (По данным французских социологов из материалов журнала «Наука и жизнь») за 70 лет современный средний европеец:

Стоит 30 лет.

Спит 23 года.

Сидит 17 лет.

Ходит 17 лет.

Работает 8-9 лет.

Ест 6-7 лет.

Едит в транспорте 3 года.

Разговаривает и слушает разговоры 2 года.

Смотрит телевизор 6 лет.

Смеется 623 дня.

Готовит еду 560 дней.

Болеет насморком 500 дней.

Занимается шопингом 440 дней.

Болеет 440 дней.

Отмечает праздники 340 дней.

Заполняет различные документы 305 дней.

Читает 250 дней.

Говорит по телефону 180 дней.

Одевается мужчины 177, женщины 531 день.

Ходит в туалет по малой нужде 106 дней

И так, вы видите, что мелочи в нашей жизни очень много и они занимают много времени, чем нам кажется.

Далее участникам тренинга предлагается посмотреть видео ролик «Что такое Время?»

**Задание 1.** Участникам предлагается начертить и заполнить табличку, после работы перейти к общему обсуждению и выводам.

Что можно делать со временем	Что нельзя делать со временем

**Психолог:** самое главное то, что время можно наполнить чем-то. Вы можете сделать не с самим временем, а именно подойти к нему с точки зрения эффективной наполненности. «Иметь цель для всей жизни, для года, для месяца, для дня и для час, для минуты жертвуя нашей целью, вышшим...» - Л.Н.Толстой.

Мне хотелось бы вам зачитать отрывок из книги «Между небом и землей» Марка Леви. «Если хочешь понять, что такое год жизни, задай вопрос студенту, который завалил годовой экзамен. Если хочешь понять, что такое месяц, спроси у матери, которая родила недоношенного ребёнка и ждёт, когда его извлекут из инкубационной камеры. Если неделя — спроси человека, который работает на конвейере или в шахте, чтобы прокормить семью. Если день — спроси влюблённых, которые ждут встречи. Если час — спроси у страдающего клаустрофобией человека, который застрял в лифте. Секунда — посмотри на выражение лица того, кто в тысячную долю мига избежал смерти, или спроси у спортсмена, который только что выиграл серебряную медаль на Олимпийских играх вместо золотой, ради которой тренировался всю жизнь» **Цените каждое мгновение, ведь у нас не будет возможности прожить его вновь. Время - бесценно!** (Обсуждение с участниками тренинга).

#### **Чтение притчи «Ценность времени»**

Один бизнесмен накопил состояние, составляющее три миллиона долларов. Он решил, что возьмет себе год отдыха от работы и поживет в роскоши, которую мог себе позволить благодаря своему богатству.

Но не успел он принять это решение, как к нему спустился Ангел Смерти.

Будучи профессиональным торговцем он решил любым способом уговорить Ангела Смерти, чтобы тот продал ему немного времени.

Отчаявшись, богач сделал Ангелу предложение:

— Дай мне еще три дня жизни, и я отдам тебе треть моего состояния, один миллион долларов золотом. Ангел отказался.

— Хорошо, оставь мне еще два дня жизни, и я отдам тебе две трети своих денег, два миллиона долларов. Ангел снова отказался.

— Дай мне всего один день, чтобы еще раз насладиться красотой этой земли и провести немного времени с семьей, которую я так долго не видел, и я отдам тебе всё, что имею. Три миллиона долларов. Но Ангел был непоколебим. Наконец, человек спросил, может ли Ангел дать ему немного времени, чтобы написать прощальную записку? Это желание было удовлетворено. «Правильно используйте время, которое отведено вам для жизни, — писал он. Я не смог купить даже часа жизни за три миллиона долларов. Проверьте, прислушавшись к своему сердцу, все ли вещи, окружающие вас, обладают действительной ценностью».

(Обсуждение смысла притчи с участниками тренинга).

**Задание 2.** Перечислите то, что обладает для вас наибольшей ценностью в этой жизни, на что вам не жалко своего времени.

Мои ценности на сегодняшний день	Мои ценности через пять лет

**Психолог:** каждому человеку нужно научиться контролировать свое время. Правильное понимание значения времени дает возможность распределить свои силы, продумать режим труда и отдыха. Двадцать четыре часа, которые вмещают в себя сутки, нужно рассматривать как возможность продвижения к своей цели, приобретения полезных знаний, развития важных умений и навыков, которые станут надежным жизненным багажом.

**Задание 3.** Проанализируйте свои достижения и соотнесите их во времени. Заполните таблицу, в которой укажите возраст и то, что вы успели достичь к этому времени.

№	Возраст	Достижения

**Чтение** отрывка из известной книги современного талантливой педагога и писателя С.Соловейчика поможет участникам тренинга осмыслить свои успехи и неудачи в учении с точки зрения контроля над временем.

#### Учение с увлечением

...Время оттого трудно контролировать, что оно бесформенно - течет непрерывной рекой. Люди совершенно ж могли бы подчинить себе время, если бы не догадались разделить его на части: год - на месяцы, сутки - на часы, часы - на минуты. Деление это в какой-то степени условно: в самом времени никаких делений нет. Ничто не мешало бы нам уговориться, что в сутках не 24 часа, а, скажем, 48 - по тридцать минут в каждом. Уходили бы из школы в двадцать пятом часу пополудни, а спать ложились бы в сорок втором.

Мы искусственно делим время на равные отрезки, лишь с одной целью: чтобы как-то управлять им. Иначе с ним не справишься. Представим себе, что время, которое мы проводим в школе, не было бы разделено на уроки. Нет расписания, нет звонков. Начался урок немецкого языка - и никак не кончится. Учитель говорит: «Еще немножко позанимаемся».

Началась перемена, но и она не кончается: «Еще немножко побегаем», - говорят ребята.

Занятия в такой школе были бы невысказанными: мы ничего не успевали бы сделать.

Но почему же мы только школьное время разделяем на части, на уроки?

А все остальное?

Человек не спит примерно пятнадцать часов в сутки. Пять из них - школьных - разделены, управляемы, находятся под контролем. А остальные десять - бесформенная масса, которой трудно управлять даже очень организованному человеку!

Попробуем и на эти десять часов, на наши собственные десять часов, наложить какую-то невидимую решетку, разделить их на части.

Если эта операция удастся, мы станем властелинами своего дня, своего времени и будем успевать гораздо больше.

Сделаем так: каждый час будем непременно менять занятие, как в школе. Время мало отмечать в сознании, его надо отмечать, разделять реально - переменной дел, переменной «урока». Чем бы мы ни занимались, какое бы долгое занятие у нас ни было, разделим его на порции, внесем во время какую-то структуру и каждый час будем менять занятие. Даже если страшная лень напала - что ж, каждый час будем лениться каким-то другим способом, в этом все дело!

Важно только точно подчиняться неслышному ежечасному «звонку», как это происходит в школе.

Знаменитый английский адмирал Нельсон сделал однажды убийственное для лентяев всего мира заявление: «Я обязан своими успехами тому, что никогда в жизни не тратил даром и четверти часа».

Время тратится попусту не столько часами, сколько четвертями часов - из потери этих четвертушек и складываются все несчастья нашей жизни. Но если строго каждый час менять занятия, то легче будет избежать и потери «четвертушки» часа.

Но что же выходит - опять режим?

Нет.

Режим - это планирование наперед, и оно, как мы видели, не всем удастся. Слишком много разных житейских обстоятельств мешают выполнить план, и не у каждого достаточно характера противостоять этим обстоятельствам.

Кто живет строго по режиму - это замечательно,

Но кто чувствует себя не в силах жить по режиму, тот может взять время под контроль, если будет отмечать каждый час после того, как этот час прошел. Это же совсем нетрудно! Просто отмечать, что час ушел на то-то и теперь надо сменить занятия.

Очень хорошие хозяйки, получив зарплату, заранее определяют, на какие нужды сколько денег отложить. Но есть просто хорошие хозяйки - они записывают на бумажке, на что потратили деньги. И это помогает им тратить бережно! Плохие же хозяйки тратят деньги как попало и даже приблизительно не представляют себе, куда же они девались.

Со временем - как с деньгами. Если нет сил быть очень хорошими хозяевами времени и соблюдать режим, попробуем для начала быть хозяевами просто хорошими: станем разделять время на части, каждый час менять занятие (хотя, конечно, не исключены и сдвоенные часы - так и в школе бывает) и для начала записывать, на что ушел каждый час. Планирование и учет внутренне связаны между собой. Планирование не удастся? Наладим хотя бы учет! И мы не заметим, как перейдем к планированию...

**Задание 4.** Наметьте для себя то, чего вы хотели бы достичь в ближайший временной отрезок (месяц, полугодие, год)

Цель (что делать)	Сроки (когда)	Средства и действия (что нужно)

## Часть 2. Простые способы управления временем.

**Психолог:** Ритм, в котором живет большинство из нас, вряд ли можно назвать спокойным и размеренным. Нехватка времени, аврал являются испытаниями, справиться с которыми под силу далеко не каждому. Постоянное пребывание в состоянии «не знаю, за что хвататься» вряд ли можно назвать подходящим, когда речь идет о личной эффективности.

### 1. Планирование высвобождает время

Те, кто добился успеха в своей жизни, много времени посвящают планированию. Ежедневное планирование просто необходимо для повышения производительности и эффективного управления временем.

Правило 6 «П» гласит: правильное предварительное планирование предотвращает плохие показатели.

Планировать и думать нужно всегда на бумаге. Если цели нет на бумаге, то она не существует. Перечень задач — это своего рода карта, которая не даст Вам сбиться с пути к намеченной цели. Ф. Друкер в книге «Эффективный управляющий» приводит хорошую аналогию, стимулирующую к фиксированию задач на бумаге: «Люди, содержащиеся в темном помещении, быстро теряют чувство времени. Но даже в полной темноте

большинство людей сохраняют чувство пространства. Находясь в освещенном, но замкнутом помещении, вы уже через несколько часов перестанете ощущать движение времени. И если вы захотите подсчитать, как долго вы находитесь в таком помещении, вы сильно ошибетесь в своих подсчетах. Поэтому, если мы полагаемся на нашу память, мы не замечаем, на что расходуется наше время...» Работа со списком запланированных дел в первый же день увеличивает производительность на 25%. С вечера готовьте список задач, которые нужно сделать завтра. Таким образом, Вы всегда будете знать, с чего начать свой день. Продолжайте работать с составленным списком в течение дня: при появлении нового дела вносите его в список с учетом приоритетности по отношению к ранее запланированным задачам. Выполнив очередную задачу из списка, обязательно вычеркивайте ее. Это даст Вам ощущение удовлетворенности своей работой, прибавит энтузиазма и зарядит энергией. Планируйте от большего к меньшему, от долгосрочного к краткосрочному, от целей жизни до плана на день. Каждой задаче ставьте фиксированные сроки. Сложную задачу всегда делите на мелкие подзадачи. Здесь хорошо помогает дерево решений, где ключевая задача — дерево, а подзадачи для ее выполнения — ветви. Продолжайте «разветвление» до тех пор, пока процесс выполнения всей задачи не станет простым и прозрачным.

Перед тем, как начать что-либо делать, вспомните о правиле 10/90: 10% времени, затраченного на планирование до начала выполнения задачи, экономит 90% времени при ее решении.

**Задание 1** (на дом). Попробуйте распланировать свой день с утра и до вечера и следовать данному плану. Сделать для себя пометки, что получилось выполнить, а чего нет и по какой причине. (Обсуждение результатов на следующем занятии).

## **2. Самое главное — определить главное**

Задача тайм-менеджмента заключается в том, чтобы вовремя определить главное дело. Расстановка приоритетов позволяет эффективно управлять списком намеченных дел, присваивая каждой задаче свой уровень важности.

После определения важного дела оцените последствия в случае его выполнения или невыполнения. Важная задача имеет серьезные последствия, если не будет выполнена в срок.

Для расстановки приоритетов хорошо подходит метод АБВГД. Это очень простой способ планирования, и заключается он в том, чтобы каждой задаче в списке дел присвоить приоритет ее выполнения.

Так, задача, отмеченная буквой А, указывает на самое важное дело с самыми серьезными последствиями в случае невыполнения. Главное правило метода состоит в том, чтобы не браться за дело В, пока не выполнена задача А, а за дело В, пока открыта задача А, и т.д.

Буква Д означает «долой!». Этой буквой стоит отмечать малозначительные задачи, которые ни на что не влияют. Для расстановки приоритетов в каждой группе задач, используйте цифры, которые будут указывать на последовательность выполнения дел. Таким образом, самое важное дело в Вашем списке должно быть обозначено как А1.

**Задание 2.** Наметьте список дел на и расставьте приоритеты в ваших делах по методу АБВГД. (обсуждение результатов с участниками тренинга).

## **3. Закон принудительной эффективности**

Основной секрет управления временем заключается в сосредоточенности и целенаправленности. Начните с решения первоочередных задач и делайте все последовательно, то есть что-то одно в определенный период времени. Бросая дело и возвращаясь к нему снова и снова, Вы снижаете свою эффективность в 5 раз.

Моцарт мог работать над тремя композициями сразу и создавать настоящие шедевры. Но это скорее исключение, чем правило. Бах, Гайдн или Верди могли работать только над одним произведением в какой-то период времени. Они не начинали работать над следующим произведением, не закончив предыдущее.

Используйте закон принудительной эффективности, который говорит о том, что на все времени никогда не хватает, но его всегда достаточно для самого важного. Поэтому важно собраться и заставить себя сделать в первую очередь то, что принесет наибольшую выгоду и результат.

**Матрица Эйзенхауэра** - один из методов тайм-менеджмента для определения приоритетов дел дня. Выглядит матрица как четыре квадрата, которые получаются при пересечении осей "Важно - Неважно" по горизонтали и "Срочно - не Срочно" по вертикали.



Как использовать эту матрицу? Просто распределите туда свои дела (например, дела дня) в соответствии с их важностью и срочностью. Со временем это станет совсем просто, а пока дадим немного пояснений.

**Важные и срочные дела** - те, которые очень важны и не терпят отлагательства. Без них все порушится, и сделать их завтра - будет уже поздно. Эти дела нужно делать сегодня, в первую очередь - и обязательно. Примеры важных и срочных дел: выполнение задачи по проекту, срок сдачи которой вот-вот наступит; внеплановый поход к дантисту, травматологу или другому специалисту; срочный телефонный звонок клиенту или контрагенту. В теории квадрат важных и срочных дел должен быть пустым, но на практике иногда у каждого человека бывают важные и срочные дела, часть из них порождается ленью, часть - недостатком профессионализма, а часть - форс-мажорами.

**Важные, но не срочные дела** - это то важное, что срочным станет в скором времени. Если вы не планируете этого дожидаться и устраивать себе ненужную гонку, то обратите на эти дела самое пристальное внимание. Примеры таких дел: текущая (плановая) работа по вашим проектам; планирование новых проектов; оценка полученных результатов по проектам; посещение спортивного зала для поддержания физической формы.

**Дела не важные, но срочные.** Как правило, в этот квадрат попадают дела никак не приближающие вас к цели, какой бы она ни была, это дела, которые надо делать, но исключительно для того, чтобы их делать. Поздравить с днем рождения (оказывается, Вася родился именно сегодня), неожиданный приход гостей и другие не запланированные, навязанные встречи, от которых нельзя отказаться. Если из этого можете что-то делегировать, кому-то поручить - сделайте это обязательно.

**Не важные и не срочные дела** - это самая противная категория дел. Они не важны, они не срочны, но именно их хочется делать. Это ваши пожиратели времени - чтение глянцевого журналов, компьютерные игры, просмотр телепрограмм и лазить в интернете. Ваш выбор?

**Задание 3.** Распределите свои дела и занятия по методу Эйзенхауэра. Что было сложным? Что оказалось легче всего? (Обсуждение).

#### 4. Что значит «съесть лягушку»?

Старая притча гласит: если первым делом с утра Вы должны съесть живую лягушку, утешением может служить то, что это самое плохое, что может случиться с Вами за весь день.

Брайан Трейси, успешный бизнес-консультант, сравнивает лягушку с самым неприятным и важным делом, которое следует сегодня сделать. Откладывая его, Вы создаете лишнее эмоциональное напряжение и нежелательные последствия. Нужно действовать без лишних раздумий и промедлений — просто взять и сделать. Это даст Вам заряд бодрости на целый день.

### **5. Слово «нет» экономит неожиданно много времени**

Самое главное слово для организации собственного времени — это вежливое «нет». Учитесь отказывать и говорить «нет» задачам, не входящим в число избранных Вами приоритетов. Будьте тактичны и отказывайте так, чтобы человек понял, что Вы отвергаете не его лично, а задачу.

Следите за тем, на что Вы тратите свое рабочее и свободное время. Отмечайте занятия, которые являются пожирателями Вашего времени (например, обсуждение новостей с коллегами, бесцельное переключение каналов телевизора или чтение рекламных листовок и газет).

Составьте рейтинг таких никчемных занятий, назвав его «Я больше никогда не буду этого делать», и заносите туда те дела, которые не приносят Вам никакой пользы и не приближают Вас к цели.

### **6. 3 вопроса для Вашей эффективности**

Всегда задавайтесь вопросом о том, какие долгосрочные последствия имеет та или иная задача, и что произойдет, если Вы ее вообще не выполните. Задавайте себе 3 следующих вопроса в течение дня:

1. Какие дела самые важные и ценные?
2. Что могу сделать я и только я, что значительно улучшит положение?
3. Как использовать свое время с наибольшей пользой?

Ответы на эти вопросы позволят удвоить Вашу производительность.

**Задание 4.** Ответьте (письменно) на эти 3 вопроса, какой результат вы увидите, что вы с этим будете делать и как строить свою работу? (Обсуждение).

### **7. На что способна корзина для мусора?**

Люди, показывающие хорошие результаты, работают за чистым столом. У непродуктивных и несобранных людей на столе царит дикий хаос. Выработайте привычку своевременно разбирать бумаги, выбрасывая ненужные, и работать за чистым столом. Замечено, что до 30% рабочего времени тратится на поиски нужной бумаги. Корзина для мусора — один из самых эффективных инструментов управления временем.

### **8. Принцип равновесия**

Самый простой способ избежать паники при виде все увеличивающегося объема работы — это сделать глубокий вдох и сказать: «Я могу только то, что могу», и начать спокойно составлять список. Анализируя стоящие перед Вами задачи, Вы всегда увидите, что Вам хватает времени, чтобы решать жизненно важные вопросы.

Внимательно следите за тем, чтобы в Вашей жизни сохранялось равновесие. Работая до изнеможения, Вы не сможете обмануть организм, он все равно возьмет свое, и если Вы не остановитесь, он сделает это принудительно. А это явно не входит в Ваши планы.

## **Часть 3. Методы и приемы учета времени.**

**Психолог:** сегодня я хочу поговорить с вами о том

**Упражнение «Чувство времени» или «Минутка».**

**Цель:** участники тестируют себя — насколько точно они ощущают течение времени.

**Инструкция:** Давайте проверим, насколько у каждого из вас развито чувство времени. Закройте, пожалуйста, глаза и постарайтесь после моей команды „начали» уловить тот момент, когда пройдет минута. При этом не надо считать про себя. Как только, с вашей точки зрения, минута пройдет, поднимите руку и откройте глаза. При этом продолжайте сидеть молча до тех пор, пока все не откроют глаза. Итак, начали. Рисуем шкалу времени. Т.е. прямую линию, с отмеченными на ней временными интервалами -20сек, -15сек, -



10сек, -5сек, 0, 5сек, 10сек, 15сек, 20сек. Когда остается 20 секунд, начинаете отмерять указкой это время на Вашей шкале. Т.о. участники, открывшие глаза, в тот момент, когда, по их мнению, закончилась минута, наглядно видят на сколько секунд они ошиблись, в «-» или «+», т.е. как работают их внутренние часы. Итоги упражнения: После завершения упражнения тренер сообщает участникам результаты своих наблюдений и предлагает обменяться впечатлениями. Если участники группы высказывают желание повторить упражнение, тренер идет им навстречу или предлагает потренироваться самим.

### Упражнение «Мои жизненные цели»

**Цель:** Прояснение жизненных целей.

Всем известно, что ясность – залог эффективности. Самой частой причиной потери времени и главным препятствием на пути к успеху является неумение сосредоточиться на необходимой задаче. Поэтому важным этапом в управлении своим временем является четкое определение своих целей, распределение их по степени важности.

Выберите любые важные сферы жизни. Напишите их названия на отдельных листках. Теперь из этих трех сфер выберите ту, которая является для вас самой важной. Положите тот листок, на котором вы записали ее название, перед собой и задайте себе вопрос: чего я хочу достичь? Можно закрыть глаза и посидеть некоторое время, размышляя над ними. После этого запишите все мысли и образы, какие возникли у вас. Записывайте все, что приходит в голову.

Из оставшихся сфер выберите ту, которая стоит на втором месте по значению, сделайте то же самое.

Возьмите третий листок. Прочитайте название сферы вашей жизни и задайте себе те же вопросы.

Возьмите первый список целей и прочитайте его. Что вы можете еще написать? Может быть, вы захотите что-нибудь вычеркнуть? Исправить?

Проранжируйте все ваши цели по степени важности от 1 (самая важная) до N (номер последней цели, не самой важной). Отложите список в сторону. Прочитайте три первых пункта. Задайте себе вопрос: Это действительно самое важное для меня в данной сфере? Если ответ утвердительный, то переверните лист и запишите их на другой стороне. Если вы сомневаетесь, то выберите из тех пунктов, что идут следом, тот, что считаете важным, и затем перенесите на другую сторону листа.

То же самое сделайте со вторым и третьим списками.

Положите перед собой все списки с тремя главными целями. Теперь перед вами более ясная картина того, что вы хотите. Прочитайте свои записи еще раз и задумайтесь: Насколько важны для меня эти цели? Я действительно хочу именно этого? Насколько эти цели реалистичны? Насколько они согласуются между собой? Не противоречат ли они друг другу? Часто люди ставят перед собой значительно больше задач, чем они могут реально выполнить. Для осуществления всего желаемого у них просто не хватит сил, времени, способностей. Поэтому необходимо **установить приоритеты**, то есть решить: Какие цели являются наиболее важными? С какими можно повременить? На достижение каких целей следует направить свои ресурсы, то есть время, способности, умения?

Сейчас установите приоритеты А, В, С, **для каждой из девяти целей**, которые вы отобрали из трех важнейших сфер вашей жизни.

1. очень, очень важные цели.
2. очень важные цели.
3. просто важные цели.

Возьмите чистый лист бумаги и запишите на нём сначала цели приоритета А, затем В и С. Посмотрите на список целей приоритета А. Это то, что вы хотите. Это и есть то, на что нужно направить ваши силы и энергию. Вы готовы уже сейчас приступить к их реализации? Каков будет ваш первый шаг?

### Упражнение «Антивремя»

**Цель:** Участники тестируют себя — насколько точно они ощущают течение времени.

**Инструкция:** Выберите каждый тему для небольшого рассказа. Темы должны быть простые, например «театр», «магазин», «путешествие за город». Упражнение будет заключаться в том, что вы должны будете, выступить по очереди и раскрыть свою тему, описывая все относящиеся к ней события «задом наперед» — как если бы в обратную сторону прокручивалась кинолента.

Обсуждение:

- Как вы себя чувствуете?
- О чем это упражнение?
- Что у вас получалось?
- Что не получалось?
- Какие выводы можно сделать из этого упражнения?

### Упражнение «Поглотители времени»

**Цель:** Выявление поглотителей времени.

Подумайте и выпишите все занятия, которые можно определить как «поглотители» времени. Посчитайте, сколько времени они отняли у вас в течение недели? Кто больше всех отвлекал вас? Что мешало вам завершить начатое за один прием?

«Поглотители» и «ловушки» времени

1. Нечеткая постановка цели.
2. Отсутствие приоритетов в делах.
3. Попытка слишком много сделать за один раз.
4. Отсутствие полного представления о предстоящих задачах и путях их решения.
5. Плохое планирование трудового дня.
6. Личная неорганизованность, «заваленный» письменный стол.
7. Чрезмерное чтение.
8. Скверная система досье.
9. Недостаток мотивации (индифферентное отношение к работе).
10. Поиск записей, памятных записок, адресов, телефонных номеров.
11. Недостатки кооперации или разделения труда.
12. Отрывающие от дел телефонные звонки.
13. Незапланированные посетители.
14. Неспособность сказать «нет».
15. Неполная, запоздавшая информация.
16. Отсутствие самодисциплины.
17. Неумение довести дело до конца.
18. Отвлечение (шум).
19. Затяжные совещания.
20. Недостаточная подготовка к беседам и обсуждениям.
21. Отсутствие связи (коммуникации) или неточная обратная связь.
22. Болтовня на частные темы.
23. Излишняя коммуникабельность.
24. Чрезмерность деловых записей.
25. Синдром «откладывания».
26. Желание знать все факты.
27. Длительные ожидания (например, условленной встречи).
28. Спешка, нетерпение.
29. Слишком редкое делегирование (перепоручение) дел.
30. Недостаточный контроль за перепорученными делами.

Определите пять ваших основных «поглотителей» и «ловушек» времени

**ЗАПОЛНИТЕ ТАБЛИЦУ:**

Ваш «поглотитель времени»	Возможные причины потерь времени	Меры по устранению

**Психолог:** а сейчас я хотела бы вам рассказать об упражнениях которые научат вас эффективно контролировать свое время. Эти упражнения были разработаны несколькими практическими психологами (Н.И. Козлов, О. Паратнова, В.Пичугин, М.Пантелехина и многие другие).

### Этап 1. Учет времени.

#### 1. Хронометраж способ раз: запись своих действий каждые 15 минут.

Вы выбираете определенный интервал, в идеале 15 минут, и каждые 15 минут записываете свои действия в табличку.

Время дня	Деятельность
8.00 - 8.15	
8.15 - 8.30	
8.30 - 8.45	
8.45 - 9.00	

Например, в такую...

Если 15 минут сразу сложно — для начала можно 30 мин.

**Обычное сомнение:** Как же я буду фиксировать каждые 15 минут? Это же сколько времени уйдет только на сами записи?? Только и буду делать, что записывать!

**Ответ:** При грамотной организации на это уходит около 10 минут в день: в среднем 10 секунд на запись в течение 16 часов. Выгоды, которые вы получите от этого упражнения, несоизмеримо большие.

#### Достоинство:

Очень наглядная информация о том, сколько времени вы вели хронометраж, а сколько бездельничали. Следовательно, проще выявить те участки дня, которые поддаются хронометражу сложнее всего.

Вырабатывается привычка каждые 15 минут задавать себе мысленный вопрос: «Что я сейчас делаю? Мои действия своевременны? Я делаю свое дело качественно?».

**Неудобство** этого способа: он плохо подходит, если в 15 минут вмещаются несколько дел. Например: утренняя зарядка – 10 мин., заправить постель – 1,5 мин., почистить зубы – 3 мин., одеться – 1,5 мин. Или как записать, что вы разговаривали по телефону 17 минут?

#### 2. Хронометраж способ два: запись каждого переключения внимания.

Вы делаете запись в табличке в тот момент, когда переходите от одного дела к другому.

Табличка для этого способа будет выглядеть уже немного по-другому:

Время	Действие	Длительность
9:00	Тренировка	6 мин.
9:06	Чтение	37 мин.
9:43	Писала отчет	1,5 часа
11:13	Ем, разговор с коллегой	20 мин.

#### Достоинства:

Многим легче помнить об упражнении, так как быстро нарабатывается стереотип: «закончил что-то делать — возьми табличку, отметь».

Точно узнаете временную «стоимость» ваших обычных действий. Сколько стоит для вас добраться утром до работы, сколько стоит поездка в автосервис, сколько стоит сесть за компьютерную игру, сколько – прочитать сто страниц книги?

#### Недостатки:

Много времени уходит на итоговый подсчет продолжительности того или иного действия. Выход: удобнее в течение дня просто заполнять первые две колонки, а вечером или в конце недели, при анализе результатов, подсчитать продолжительность.

Легко сбиться на некачественный, слишком обобщенный учет.

Например, делать вот такие записи:

Время	Действие	Длительность
11:00	Телефон	2 часа
13:00	Обед	30 мин.
13:30	Телефон	2 часа
...		

Насколько это правда? Вы действительно каждую минуту в течение двух часов говорили по телефону, совсем не отрываясь и не отвлекаясь от этого занятия, не думая параллельно о чем-то ещё, не разговаривая с коллегами ...?

- *Например: с 9.00 до 18.00 – работал...*

#### Варианты совмещения первого и второго способа хронометража

Если вы хотите соединить в своей работе преимущества обоих методов, то можно выбрать один из следующих вариантов:

1. Вести учет времени первым способом, но при этом отдельно, «на полях» фиксировать *стоимость* своих основных затрат времени;
2. Вести учет времени по второму способу, но ограничить себе максимально возможный интервал времени, например, теми же 15 минутами;
3. Поработать 1-2 недели по первому способу и когда вы уже выработаете в себе привычку постоянно спрашивать себя «Что ты сейчас делаешь?» и выныривать из *потока*, спокойно переходить ко второму способу.

**3. «Хронометр».** В течение дня каждые 15 минут фиксируй проделанную работу, а потом оцени: качество (ты работал быстро, красиво, результативно?), своевременность (в это время надо было делать именно это? А что-то дополнительно? Или что-то другое, более важное?), эмоциональное соответствие (в душе светлое хорошо? В мир и людям — насколько те эмоции, которые необходимы?)

4. **"Занятой"**. Научись планировать свой день и свою неделю по времени и в срок выполнять намеченное.

Также отлично помогает спланировать дни высокой нагрузки — когда в суровые дни цейтнота вы успели ВСЁ и при этом выглядите и чувствуете себя прекрасно.

Также отлично помогает спланировать дни высокой нагрузки — когда в суровые дни цейтнота вы успели ВСЁ и при этом выглядите и чувствуете себя прекрасно.

5. **«Дела и развлечения».**

1.1. Научись определять "сухой остаток" всех своих дел и отслеживать в своей жизни пустые, не совсем пустые и совсем не пустые, но все равно — развлечения. Развлечения — это все то менее результативное, что ты делаешь вместо более результативного, потому что это делать приятно. Каков будет этот список?

1.2. Вычеркни из жизни пустые развлечения: телевизор, газеты, компьютерные игры, балтавню — что еще в твоём списке?

1.3. Научись четко определять цели всех своих развлечений и достигать их максимально эффективным образом. Что ты действительно делаешь, когда просто встречаешься и дружишь? Когда звонишь и просто общаешься? Определи (например в этом) свои цели и поищи лучший способ их достижения.

## **5. Продвинутый учет времени**

Когда фиксирование «просто своих действий» будет становиться для вас привычным, добавляйте дополнительные графы:

**Качество работы:** Что означает для вас работать качественно: быстро? Красиво? Результативно?

**Своевременность:** В это время надо было делать именно это? А что-то дополнительно? Или что-то другое, более важное?

**Эмоциональное состояние:** В вашей душе — «светлое» хорошо? В мир и людям — насколько те эмоции, которые необходимы?

**Сухой остаток:** Прошло какое-то количество времени. Что вы вынесли из этого времени? Каков реальный результат от вашей деятельности?

Определитесь, какие именно графы вы включите в свою таблицу.

### **В чем выражать эти показатели?**

Вот несколько стандартных вариантов:

**Словами.** Например, качество работы: *«отлично!»*, *«хорошо»*, *«средне»* и *«плохо»*. Позаботьтесь, чтобы было определенное количество заранее продуманных словесных характеристик, а не каждый раз выдумывались новые характеристики. Также очень важно заранее продумать критерии этих характеристик. Какую работу вы сочтете выполненной «хорошо», а какую «плохо»? Как вы это определите?

**Процентами.** Сегодня с утра вы встали бодрым и радостным, энергии хоть отбавляй, и поэтому блестяще провели переговоры и заключили потрясающий контракт! Качество работы — 100%. А потом вы расслабились и вместо работы пол дня «просидели» в

Интернете. На сколько качественно вы работали в этот момент (в процентах)? А насколько процентов это было своевременно?

**Баллами.** Выберите удобную для вас шкалу, например, от -3 до +5. Или от 0 до 10. Как вам больше нравится. При выражении численными характеристиками также важно заранее продумать, какое качество работы вы оцените на 2, а какое на 10. Чем тщательнее вы продумаете это заранее, тем меньше времени у вас будет уходить на раздумывания при заполнении.

Время	Длительность	Качество	Своевременность	Субъективные
18:30-18:35	Парковка с автомобилем	90%	10	Заключен контракт
18:35-18:40	Обработка заявок, письма	80%	10	Наличие 3 письма
18:40-18:45	Ботаника с коллегами	90% Хорошо	2 Балла	Хорошее настроение у коллег
18:45-18:50	Чтение книги по работе (перерыв на Дистанцию)	80% Балла не есть	30	Прочитана 1 стр., новая глава отформатирована

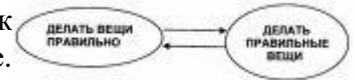
В результате получаются вот такие симпатичные таблички: Или, к примеру, так: Когда можно прекращать заниматься письменным хронометражем?

Время	Происхождение работы	Качество	Своевременность
10:00-10:20	Письма в автобусе. Думал о чем-то как сидеть с ноутбуком (руководитель)	3 (около 5-ти баллов) Высокое качество	2 (около 5-ти баллов) Высокая своевременность
		Продумал только примерно треть решения	3 (около 5-ти баллов) Высокая своевременность

Когда вы научились жить осознанно, всегда отдавая себе отчет, что вы делаете, зачем и сколько при этом проходит времени. Когда время становится ОСЯЗАЕМОМ. Приходит понимание, что ваша жизнь вовсе не бесконечна: каждый день – это просто сосуд, контейнер, обладающий определенной вместимостью, которую Вы можете использовать. И ваши дела и заботы являются предметами, которые Вы должны разместить в этом контейнере.

## Этап 2: Анализ использования времени

Принципы анализа: делать вещи правильно — куда как привычнее и проще, чем делать вещи правильные. Автоматически штамповать какие-нибудь кубышки, штамповать их качественно — это не то же самое, что остановиться и задуматься: «А чем я сейчас занят? Я делаю все правильно — но тем ли мне надо заниматься?»



### Принцип Парето (правило 80 : 20)



80% наших дел дают нам только 20% нашей прибыли, и 20% дел дают нам 80% нашей прибыли! Может, стоит тогда разобраться, где это 80, а где эти — 20 процентов?

Это можно делать по-разному. Например, использовать

### Анализ структуры расхода времени по статьям.

Выделите свои стандартные «статьи расхода времени» и подсчитайте, сколько времени в неделю уходит на каждую из них. Сколько часов в неделю уходит у вас на сон, на еду, на учебу, на работу, а сколько на развлечения?

Желательно, чтобы крупных «статей расхода» было не более  $7 \pm 2$ . Эти статьи могут включать в себя подстатьи, например:

#### Сон

#### Работа

#### Домашние дела:

- уборка, готовка, стирка, покупка продуктов...

#### Развлечения:

- телевизор, тусовки, игры, развлекательное чтение...

#### Учеба:

- полезное чтение, курсы, тренинги, дистанция...

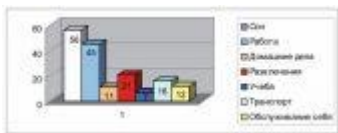
#### Транспорт

#### Обслуживание себя:

- еда, гигиена...

Когда вы подсчитаете, сколько времени уходит у вас на каждое из выделенных вами направлений, можно для наглядности составить диаграммку. Например, такую:

**Статьи расхода времени (\*над столбцами указано количество часов в неделю).**



Теперь вы уже знаете, чем же занимается ваша компания под названием «Вы», как расходует имеющиеся у нее ресурсы. Если вы также хотите выяснить, сколько ресурсов в вашей компании идет на развитие, а сколько «проедается», то будет

очень полезно провести следующий анализ.

### Анализ структуры расхода времени по полезности.

Разделите все свои статьи расхода времени на три крупных группы: «полезное время», «техническое время» и «время-поглотитель».

**«Полезное время»** — то время, которое работает на ваши цели, способствует достижению нужных результатов. Это время с положительным «сухим остатком».

**«Техническое время»** — время, которое расходуется на поддержание и восстановление организма и окружения (сон, еда, готовка, уборка и т.д.) Это время с нулевым «сухим остатком», хотя все действия в этом списке нужные. Только в отличие от дел в первой группе, они работают не на создание нового, а на поддержание текущего состояния.

**«Бесполезное время», «Время-поглотитель»** — пустые развлечения, бесполезный треп — это время тоже с нулевым «сухим остатком», но в отличие от второй группы, эти затраты не являются необходимыми. Например:

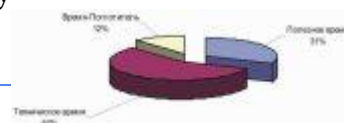
**Полезное время:** Работа, Учеба

**Техническое время:** Обслуживание себя, Домашние дела, Транспорт

**Время-поглотитель:** Сон, Развлечения

Будьте честными при разделении своих направлений деятельности по этим группам. Для кого-то «работа» действительно является «Полезным временем», потому что там он постоянно учится чему-то новому, развивается, растет как личность. А для кого-то «работа» является просто способом заработать средства, чтобы «прокормить» и «одеть» себя. Тогда честнее будет отнести «работу» к «техническому времени».

Опять же для наглядности можно нарисовать диаграмму:



И время от времени, то есть достаточно часто, рекомендуется размышлять над следующей мыслью: **Развлечение — это все те дела, которые мы выбираем среди нужных потому, что они более приятные.**