**План урока**

Урок №

МДК 03.01. Раздел 2

Дата проведения: 25.01.2022

Группа № 3-13

Профессия: «Тракторист машинист СХ»

 Преподователь : Акаева С.К.

**Тема 3: Основы эффективного общения**

**Общение** – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания партнера по общению.

**Функции общения:**

- контактная (установление контакта, то есть готовности к приёму и передаче сообщений и поддержании взаимосвязи)

- информационная (приём и передача сообщений в ответ на запрос)

- побудительная (целевая стимуляция активности)

- координационная (взаимная координация и согласованность в совместной деятельности)

- функция понимания (адекватное понимание смысла, взаимопонимание в целом)

- эмотивная (обмен эмоциями)

- функция установления отношений (фиксация своего места в социуме)

- функция оказания влияния (изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера).

- Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) — побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

- Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.

- Ориентировка в личности собеседника.

- Планирование содержания своего общения — человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

- Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.

- Установление контакта

- Обмен мнениями, идеями, фактами

- Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

- Корректировка направления, стиля, методов общения и способов их взаимодействия.

**Стороны общения**:

- Коммуникативная: обмен информацией между общающимися индивидами. Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Общение осуществляется по двум каналам: вербальный (речь) и невербальный (мимика, пантомимика).

- Интерактивная: организация взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

- Перцептивная: процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Вербальное общение. При вербальном общении может использоваться как устная, так и письменная речь. Письменная информация позволяет дольше сохранить передаваемую информацию. Структура речевого устного общения:

- значение и смысл слов, фраз. Играет важную роль точность употребления слова, доступность, правильность произношения, интонация.

- речевые звуковые явления: темп речи (быстрый-медленный), высота голоса, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция.

- выразительные качества голоса: характерные специфические звуки (смех, вздохи), раздельтельные звуки (кашель), нулевые звуки (паузы).

- интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.

- мимика, поза, взгляд собеседника.

- жесты

- расстояние, на котором общаются собеседники.

Невербальное общение. Невербальные средства общения включают:

- кинестика – изучает внешние проявлении чувств и эмоций: мимика (мышщы лица), жесты (движения отдельных частей тела), пантомимика (позы, осанка, походка).

- такесика – мзучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и т.д.

- проксемика – исследует расположение людей в пространстве общения.

**Виды общения:**

По соотношению «цель — средство» общение можно разделить на деловое (общение как средство достижения бизнес-целей) и личностное (само общение выступает как цель).

Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, интересы, привычки, склонности, усвоить нормы и формы нравственного поведения, определить цели жизни и выбрать средства их реализации.

Деловое общение формирует и развивает деловые способности человека, служит средством приобретения знаний и навыков. В нем же человек совершенствует умение взаимодействовать с людьми, развивая у себя необходимые для этого деловые и организаторские качества. К деловому общению относятся деловые встречи, деловые переговоры и деловая переписка.



По своему основному содержанию общение может носить биологический характер, иметь когнитивный, эмоциональный или материальный характер или же относиться к конвенциональному типу.

Материальное общение позволяет человеку получать необходимые для нормальной жизни предметы материальной или духовной культуры. Примером его является прямая продажа товаров или услуг.

Когнитивное общение — это обмен информацией. Оно выступает как фактор интеллектуального развития, так как общающиеся индивиды обмениваются и, следовательно, взаимно обогащаются знаниями.

Конвенциональное общение создает состояние готовности к другим видам общения, формулирует установки, необходимые для оптимизации других видов общения. Примером его являются церемонии, ритуалы, деловой этикет.

Эмоциональное общение служит источником дополнительной энергии для человека, своеобразной «подзарядкой» для его чувств.

Биологическое общение служит сохранению нормальных параметров организма и условием поддержания и развития его жизненных функций. Частными видами его являются кормление ребенка матерью или секс.

Информация (от лат. informatio — «разъяснение, изложение, осведомлённость») — сведения о чём-либо, независимо от формы их представления.

Слово «информация» происходит от лат. informatio, что в переводе обозначает сведение, разъяснение, ознакомление. Понятие информации рассматривалось ещё античными философами.

Информацию можно разделить на виды по различным критериям:

по **способу восприятия:**

Визуальная — воспринимаемая органами зрения.

Аудиальная — воспринимаемая органами слуха.

Тактильная — воспринимаемая тактильными рецепторами.



Обонятельная — воспринимаемая обонятельными рецепторами.

Вкусовая — воспринимаемая вкусовыми рецепторами.

**по форме представления**:

Текстовая — передаваемая в виде символов, предназначенных обозначать лексемы языка.

Числовая — в виде цифр и знаков, обозначающих математические действия.

Графическая — в виде изображений, предметов, графиков.

Звуковая — устная или в виде записи и передачи лексем языка аудиальным путём.

Видеоинформация — передаваемая в виде видеозаписи.

**по назначению:**

Массовая — содержит тривиальные сведения и оперирует набором понятий, понятным большей части социума.

Специальная — содержит специфический набор понятий, при использовании происходит передача сведений, которые могут быть не понятны основной массе социума, но необходимы и понятны в рамках узкой социальной группы, где используется данная информация.

Секретная — передаваемая узкому кругу лиц и по закрытым (защищённым) каналам.

**Личная (приватная)**— набор сведений о какой-либо личности, определяющий социальное положение и типы социальных взаимодействий внутри популяции.

**по значению:**

Актуальная — информация, ценная в данный момент времени.

Достоверная — информация, полученная без искажений.

Понятная — информация, выраженная на языке, понятном тому, кому она предназначена.

Полная — информация, достаточная для принятия правильного решения или понимания.

Полезная — полезность информации определяется субъектом, получившим информацию в зависимости от объёма возможностей её использования.

**по истинности:**

истинная

ложная

В процессе управления транпортным средством водитель получает большой поток информации, из которого ему необходимо выбрать лишь небольшую часть, которая необходима для качественного и безопасного управления автомобилем это :

- обстановка на дороге ( водитель должен охватывать глазами спектр равный 360 градусам);

- дорожные знаки ( считывать знаки ,линии разметки, быстро обрабатывать полученную информацию, делать выводы и применять в дорожных ситуациях);

- показатели приборов;

- звуковые сигналы (сигналы других автомобилей предупреждающих о чем-то, а т.ж привычный звуковой фон работающего автомобиля, если привычный звук нарушается, то постараться понять откуда идет посторонний звук).

Во второй половине ХХ века с началом перехода развитых стран к информационному обществу стали проявляться негативные стороны этого процесса, а именно – информационная перегрузка. Суть перегрузки информацией заключается в следующем: количество поступающей полезной информации превосходит возможности ее восприятия человеком, т.е. человек не способен справляться с информацией в огромных масштабах.

**Признаки информационной перегрузки:**

-отсутствие ясности в голове, хаотичная умственная деятельность;

-ухудшение памяти, провалы в памяти;

-назойливая музыка или же обрывки фраз, звучащие в голове;

-постоянное желание что-нибудь сказать (чтобы избавиться от лишней информации);

-рассуждения вслух, бормотание во сне или перед сном;

-в тяжёлых случаях можно услышать голоса во время засыпания или шум в ушах;

-что касается телесных признаков, это может быть напряжённость челюстей, а также задней части шеи;

-кстати, к признакам информационной перегрузки относится тошнота. Но это, как правило, в сочетании с неправильным положением тела. Тошнота — это тревожный сигнал: если она вас беспокоит, подачу информации надо прекращать.

**Причины информационной перегрузки:**

Информационный вампиризм — интернет-зависимость, неумеренное смотрение телевизора и пр.

Современные средства получения информации позволяют уходить от решения личностных проблем, компенсировать личную и житейскую неустроенность. Разумеется, компенсация происходит мнимая, что только усугубляет проблемы, решения которых пытается избежать человек. И с этой стороны информационная перегрузка становится явлением в психологическом смысле близким алкоголизму, наркомании и другим формам патологической зависимости.

Иногда, чтобы получить нужные и полезные сведения, необходимо перелопатить большой массив информации. В итоге факты накапливаются, но не усваиваются. Происходит перенасыщение лишней информацией. Перед современным человеком стоит множество целей и задач, выполнение которых требует одновременности. И получается, что он тратит много энергии на процесс переключения между задачами, а не на их выполнение. У психиатров это называется потерей продуктивности мышления. Со стороны это выглядит как отупение, неспособность произвести простые умозаключения, поверхностность, когда до сознания не доходит информация извне. Когда человек ощущает в себе подобные явления и не понимает их причины, он не пытается сократить количество задач, а пытается ускорить процесс переключения между ними — в конце концов это приводит к переутомлению.

Часто инфоперегрузка наступает при неумении планировать рабочее время и отсутствии рабочего расписания , того самого, которое лимитирует количество рабочих часов в день и определяет рабочее время суток.

Перегрузка информацией возникает не только из-за большого объема потока получаемой информации, но, может быть, даже в большей мере из-за его непредсказуемости. Если информация поступает не в ответ на запрос, а сама находит своего получателя, то чаще всего целевой потребитель оказывается не готов к ее восприятию. И информация не только оказывается невоспринятой, но и вносит существенный хаос в представления человека о мире. Именно хаос, отсутствие структуры и вызывает информационное переутомление.

Причиной информационной перегрузки также является общее переутомление. В одном из исследований, проведенных английскими сомнологами, выяснилось, что бодрствование в течение длительного времени влияет на способность мозга обращать внимание на вещи. Так, мы начинаем запоминать меньше, потому что замечаем меньше. Один из экспериментов показал, что люди, которые спали меньше 6 часов в сутки в течение двух недель, набрали гораздо меньше очков в тестах на память, чем те, кто спал по 8 часов в сутки.

**Эффекты межличностного восприятия** – эффект установки ( одной группе что преступник, другой что ученый); эффект ореола (предварительно переносить информацию о каком-либо человеке на его восприятие) эффект первичности и новизны (умножает трудности межличностной перцепции, то что говорят вначале выигрывает) стереотипизация( устойчивый образ какого либо явления, все ученые -зануды).

1. Старайтесь сопровождать ваш диалог с человеком открытой и дружеской улыбкой. Ничто не располагает так к откровенности и не обезоруживает, как доброжелательное лицо собеседника.

2. Стремитесь во время диалога расположиться так, чтобы между вами и партнером не было значительных препятствий и барьеров. Дистанция во время разговора должна находиться в «комфортной зоне» (примерно от 80-120 см).

3. Избегайте закрытых поз (скрещенные руки и ноги или спрятанные руки под стол), так как для подсознания они являются сигналом защиты и обороны. Люди испытывают больше доверия к собеседнику, когда видит его руки расположенными ладонями вверх.

4. Во время разговора старайтесь голову держать прямо, как можно чаще и дольше смотреть в глаза собеседника.

5. Тональность речи и ее громкость должны соответствовать тональности собеседника.

По-видимому, для успешного общения человек должен обладать некоторыми особыми качествами и умениями. У некоторых людей они есть с самого начала, другие при желании могут им научиться. Эти качества следующие:

1) способность чувствовать и проявлять свое доброжелательное отношение, уважение, симпатию к другим людям, даже когда не одобряешь их поступки, готовность их поддержать (доброжелательность);

2) умение встать на место другого человека, посмотреть на мир его глазами, воспринимать поступки с его позиций, увидеть себя его глазами (эмпатия);

3) умение быть естественным в отношениях, открытым, не скрываться за масками или ролями, не «строить из себя», не стараться казаться другим, а быть самим собой (аутентичность);

4) умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, поступках, отказ от общих рассуждений, многозначительных и непонятных для собеседника, от пространных, наводящих скуку, «умствований вообще» (конкретность);

5) способность самому устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны других, склонность к активности в отношениях, к тому, чтобы «идти вперед и вести за собой»; готовность браться за какие-то дела, требующие активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать (инициативность);

6) умение говорить и действовать напрямую, открытая демонстрация своего отношения к проблемам, людям, своей точки зрения, не скрывая и не замалчивая (непосредственность);

7) искренность, готовность открыть другому свой внутренний мир и твердая убежденность, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими; следует отличать открытость от нездорового стремления раскрыть все свои самые интимные секреты, выложить всю свою подноготную посторонним людям, поскольку сам человек, а не его тайны интересны людям (открытость);

8) умение выражать эмоции и готовность принимать их выражение со стороны других, отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своим чувствами или чувствами других людей, не стоит смущаться или бояться проявления своих или чужих переживаний, даже очень сильных или тяжелых, — ведь для человека естественно чувствовать различное эмоциональное отношение к происходящему, только камень ничего не чувствует (принятие чувства);

9) в случае возникновения трений или конфликтов — умение «с глазу на глаз» поговорить с другим человеком и, не допустив обострения ситуации, выяснить источники разногласий, найти компромисс; готовность в некоторых случаях пойти на конфронтацию, но не с целью испугать или покарать другого, а стремясь установить пусть не дружеские, но открытые и ровные отношения, прийти к какому-то соглашению (толерантность, терпимость);

10) исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, видение себя «со стороны» и стремление воспользоваться для этого помощью окружающих, готовность прислушиваться к их мнению, но при этом самому быть автором своей самооценки (ведь только ты сам знаешь, какой ты на самом деле); к конфликтам следует относиться как к новому опыту взаимоотношений, а к высказываемой людьми критике — как к новой информации, важной для более глубокого самопознания (самопознание).

Конкретный выбор того или иного **стиля общения** определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются следующие: цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия. В профессиональном речевом общении используются, как правило, следующие стили коммуникативного взаимодействия: официально-деловой, научный, публицистический, бытовой (разговорный).

**Официально-деловой стиль общения**. Официально-деловой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, беседа, переговоры). Деловой стиль общения требует предельной точности речи, которая достигается прежде всего использованием терминов, как широко распространенных, так и узкоспециальных.

**Научный стиль общения.** Язык науки используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, вскрывающие их закономерности. Научный стиль характерен для научных трактатов, статей, тезисов, докладов, диссертационных исследований, научных трудов, а также для выступлений на конференциях и симпозиумах, на семинарах и лекциях.

**Публицистический стиль речи**. Любое выступление на публике можно отнести к публицистическому: устное — речь, доклад, лекция, выступление на собрании или на митинге, интервью на телевидении или радио; или письменное — статья (заметка) в газете, рецензия на профессиональную книгу. Публицистический стиль (от лат. publicus — общественный), как правило, обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных. Этот стиль речи широко используется в средствах массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах.



Основными характеристиками публицистического стиля общения являются следующие:

информативность сообщения, его документально-фактологическая точность, собирательность, официальность используемых материалов;

реальные жизненные явления и факты (проверенные, документальные источники); новизна фактов, в их основе реальные ситуации, события, вести с мест, рассказы очевидцев;

книжно-абстрактные средства (например, такие слова, как: деятельность, обсуждение, исследование, понимание, доминирует, соотносить, процесс, понятие, система, востребованный, свидетельствует, предполагается, проводится, означает, требует, сказывается и пр.);

приемы адресации, т. е. слова выступающего должны быть направлены к какому-то конкретному лицу (или группе).

**Разговорно-бытовой стиль.**В отличие от деловых стилей, разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье, дружественном кругу, но и профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто проявляется в устной форме, в диалоге, в котором говорящие участвуют часто спонтанно. Предварительное обдумывание в таком общении не

Поскольку разговорная речь способствует самовыражению, проявлению индивидуальных особенностей личности, постольку она эмоционально окрашена. Большую роль здесь играют невербальные средства коммуникации и экспрессивные сигналы тела. Кроме того, в неформальном общении широко используется обиходно-бытовая лексика: просторечия, слова субъективной оценки, экспрессивно-эмоционально окрашенные высказывания, а Также сокращения (Питер, читалка, общага), сленг («э-блин», «я тащусь»), разговорно-бытовая фразеология («гол как сокол», («бежит как угорелый», «как снег на голову», «упрям как осел», «где тебя черти носили» и т.п.), глагольные междометия (шмяк, ;Скок, шмыг), разнообразные частицы (этот-то, дай-ка, ну, вот, ведь и т.п.). Широко практикуются вопросительные, побудительные и восклицательные предложения. Такой стиль речи, несомненно, может быть использован лишь в определенных ситуациях. Таким образом, соблюдение стилевых правил и норм позволит каждому человеку соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации совместных усилий, сближения целей и сотрудничества.предусмотрено.

В тот момент, когда мы сами или наш партнер начинаем разговор, у нас принципиально существует возможность выбора стиля поведения из множества вариантов. Одни из этих вариантов способствуют нашему взаимопониманию, другие – его затрудняют. В зависимости от нашего выбора, мы можем понять партнера и помочь ему понять нас, или: затруднить наше взаимопонимание. Многие психологи (и в первую очередь – Томас Гордон) специально анализировали те способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение.

**Барьеры:**

- Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)

- Советы - Если нас попросили о совете – совет следует дать. Но в других случаях советы всегда воспринимаются очень и очень настороженно и часто вызывают у партнера чувство протеста.

- Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)

- Приказы - Приказ (даже если он абсолютно оправдан и справедлив) всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить. Часто в такого рода разговорах люди теряют над собой контроль и начинают делать предположения, которые имеют отдаленное отношение к реальности, приписывают другим причины и намерения, которых на самом деле нет.

- Ложные аргументации -- От обычных оценок ложные аргументации отличаются тем, что в них концентрируются опасения конкретного человека, но эти опасения часто безо всяких к тому оснований приписываются другому. Партнер оказывается в очень сложном положении – оспаривать ложные аргументации – значит лишь еще больше дразнить другого, соглашаться же с абсурдом тоже не резон. Некоторые из ложных аргументаций превращаются в своего рода языковые штампы, но от этого их деструктивное влияние не уменьшается

- Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев - Страх или другие сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Не имея времени для множественных экспериментов, мы делаем поспешные выводы, которые едва ли будут надежными.

- Ирония, язвительность - Шутки и подтрунивания друг над другом хороши до тех пор, пока они доставляют удовольствие обоим партнерам по общению. Здесь довольно легко можно потерять меру и перейти ту грань, за которой любые, даже самые безобидные в другой ситуации, слова начинаю обижать и злить партнера. Эта грань индивидуальна, очень зависит от ситуации, отношений между партнерами, от контекста разговора.

Конечно, каждый конфликт носит неповторимый характер, и нельзя предусмотреть оптимальный путь выхода из него. Но всё-таки знание рекомендаций психологов значительно упростит эту задачу.

Важную роль в разрешении конфликта играют следующие моменты:

- адекватность отражения конфликта;

- открытость общения конфликтующих сторон;

- создания климата доверия;

- определение существа конфликта.

**Стратегии взаимодействия (по К.Томасу):**

Избегание– пассивная стратегия, которая предполагает уход от взаимодействия- физический уход- психологический уход (не высказывание своей точки зрения и т.д.)

Оправдано:

1. Цель взаимодействия для человека не очень важна

2. Недостаточно сил для достижения цели

Приспособление– пассивная стратегия. Предполагает сознательный отказ от своей цели ради достижения цели партнера. Оправдано: Важнее сохранить хорошие отношения с партнером.

Сотрудничество – активная стратегия. Предполагает активное участие обоих партнеров для достижения цели. Открытый обмен мнениями, обсуждение позиций, нахождение варианта, приемлемого для всех. Хорошо всегда, если нет дефицита времени.

Соперничество– активная борьба за свои интересы. Непримиримый антагонизм в случае сопротивления партнера, унижения, оскорбления. Оправдано только в крайнем случае.

Компромисс – активная стратегия. Предполагает участие обоих партнеров в поиске решения за счет взаимных уступок.

Важную роль в разрешении конфликта играют следующие моменты:

- адекватность отражения конфликта;

- открытость общения конфликтующих сторон;

- создания климата доверия;

- определение существа конфликта.

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоречии с ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо перестроить реальность под ожидания оппонентов, либо попытаться изменить отношения оппонентов к существующему положению дел. А практически чаще всего нужно действовать одновременно по обоим направлениям.

1. Создайте атмосферу сотрудничества. С момента первой встречи конфликтующих сторон и затем в начале каждой последующей встречи стоит провести несколько минут в неофициальной беседе.

2. Стремитесь к ясности общения. Подготовьте к переговорам необходимую информацию. С самого начала договоритесь о терминологии, чтобы исключить разное понимание одних и тех же слов.

3. Признайте наличие конфликта. как ни странно, это бывает труднее всего.

4. Договоритесь о процедуре. Если конфликт признан и очевидно, что он быстро не решается, то вместо того, чтобы продолжать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как начнёте совместную работу по его преодолению. Лучше всего заранее оговорить, кто будет принимать участие в обсуждении. Поскольку "дома и стены помогают", хорошо собираться либо в нейтральном месте, либо по очереди у каждой из сторон.

5. Сформулируйте проблему конфликта. Главная задача заключается в том, чтобы определить конфликт в терминах той обоюдной проблемы, которая подлежит урегулированию. Уже на этой стадии нужно подходить к ней как к "нашей" проблеме - это сразу определит дух сотрудничества. Обе стороны должны высказаться о ситуации. В чём они видят конфликт, какие чувства это у них вызывает, и в особенности - как каждая оценивает свой вклад в конфликтную ситуацию. Не менее важно выяснить также и то, что каждая из сторон не видит и не признаёт. Насколько это возможно, постарайтесь отстраниться от скрытых интересов и личных амбиций, способных усложнить его разрешение. С этой целью сосредоточьтесь на конкретных действиях, потребностях сторон и спорных предметах, стремясь не переходить на личности. Вряд ли стоит обсуждать побуждения людей или обнаруживать в поведении личные мотивы.

6. Исследуйте возможные варианты решения.

7. Добейтесь соглашения. Здесь нужно обсудить и дать оценку высказанным предложениям, а затем выбрать наиболее приемлемое. Естественно. оно должно учитывать требования обеих сторон, то есть быть соглашением. Иногда бывает достаточно одной встречи и самого факта переговоров, чтобы уладить разногласия. В других случаях, когда предмет более важен и сложен, может потребоваться несколько этапов переговоров.

8. Установите крайний срок решения. Если не поставить строго определённый срок, переговоры по конфликту могут тянуться очень долго, поглощая всё время. Когда же поставлен предел, стороны будут строить работу, исходя из него. Важно только, чтобы эти сроки были согласованы и приняты обеими сторонами.

9. Воплощайте план в жизнь. Желательно приступить к мерам по урегулированию конфликта как можно скорее после заключения соглашения. Отсрочки могут вызвать сомнения и подозрения сторон друг к другу.

10. Оцените принятое решение. При разработке самого удачного соглашения по урегулированию конфликта могут остаться обделённые и обиженные.

Для эффективного общения научитесь внимательно слушать собеседника, понимать его, понимать его чувства, не критикуйте и не давайте советов, если вас об этом не просят.

**Эмоции**(от лат. emovere – возбуждать, волновать) – особый вид психических процессов или состояний человека, которые проявляются в переживании каких-либо значимых ситуаций (радость, страх, удовольствие), явлений и событий в течение жизни.

Для водителя наиболее опасны любые сильные эмоции (положительные и отрицательные), которые он не может контролировать. Управлять автомобилем можно только научившись управлять своими эмоциями. Отрицательные эмоции (гнев, тревога, страх, фрустрация) могут вызвать уныние, положительные (эйфория, радость) – перевозбуждение. И то, и другое способствует возникновению происшествий. Совсем исключить стрессовые состояния невозможно, но не поддаваться их пагубному влиянию – в вашей власти.

Для этого необходимо освоить приемы саморегуляции.

Упражнение для поднятия тонуса во время кратковременных остановок: поднимите обе руки вверх, потянитесь и с удовольствием зевните. Опустите руки. И так 8 раз.

Давайте погримасничаем. Представьте себе, что хотите передразнить обезьяну. Чем больше рожиц изобразите, тем лучше. Это отличный массаж.

Точечный массаж. Помассируйте скулы круговыми движениями большим и указательным пальцами. Если при нажатии ощущается боль, то это признак истощения нервной системы и вам требуется хороший отдых. Повысить внимательность. Это можно сделать, наблюдая за яркими, желательно желтыми и красными, объектами, слушая быструю и ритмичную музыку, пососав кислую конфету.

Если вы перевозбуждены и чувствуете неосознанную тревогу, смотрите на окружающую обстановку, небо, облака, дышите спокойно, глубоко, равномерно, включите мелодичную музыку, расслабьте мышцы лица, шеи, плечевого пояса.

Не садитесь за руль, пока не обретете душевное равновесие.

Наши эмоции влияют на нашу работоспособность. Опасная ДТС может вызвать у человека всплеск отрицательных эмоций, подавить его психическую деятельность, но с другой стороны, та же самая ситуация может повысить его жизненную энергию, сообразительность и находчивость. В зависимости от психологических особенностей человека эмоции смогут быть устойчивыми и кратковременными. Человек, устойчивый к эмоциям, считается уравновешенным, у него будут преобладать устойчивые интересы. Такие водители реже попадают в ДТП, реже нарушают правила. Люди неустойчивые к эмоциям, считаются эмоционально неуравновешенными. Они чаще всего являются нарушителями правил и участниками ДТП. Зная своя эмоциональную неуравновешенность вам остается только одно- научиться овладевать эмоциями

*Воля* – это способность человека сознательно и активно управлять своей деятельностью, преодолевая препятствия для выполнения поставленной цели и создавая дополнительную мотивацию к действию, когда уже имеющаяся мотивация не является достаточной. Волевые процессы – сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий, с мобилизацией всех своих сил на достижение поставленных целей.

В структуру волевого акта включаются следующие составляющие:

- побуждение и осознание цели;

- борьба мотивов;

- акт принятия решения;

- исполнение.

Поведение водителя в условиях опасности зависит от того, превышает ли она тот уровень, который он считает для себя допустимым. Можно условно выделить пять наиболее часто возникающих типов конфликтов.

1. Конфликт с транспортом движущимся навстречу.

1.1. Встречное транспортное средство, поворачивая налево или разворачиваясь, выезжает на вашу полосу. Признаки опасности: у встречного транспортного средства включен сигнал левого поворота; оно снижает скорость; оно перестраивается на левую полосу; справа пересечение с примыкающей дорогой; впереди место для разворота.

1.2. Встречное транспортное средство при обгоне или объезде неподвижного препятсявия выезжает на полосу вашего движения. Признаки опасности: узкая проезжая часть; впереди у левого края дороги стоит или медленно движется автомобиль; встречный автомобиль приближается на большой скорости.

1.3. Встречное транспортное средство на повороте выезжает на полосу вашего движения. Признаки опасности: встречный автомобиль движется с большой скоростью; крутой поворот; скользская дорога; малая ширина проезжей части. Выявить и устранить эти конфликты заранее можно, если наблюдать за обстановкой на встречной полосе на большом расстоянии и выявлять признаки опасности.

2. Конфликты с транспортом, перестраивающимся на полосу вашего движения с соседних рядов.

2.1. Стоящий справа автомобиль, начав движение, резко выезжает на вашу полосу. Признаки опасности: справа несколько стоящих автомобилей у ближайшего к вам автомобиля включены сигналы левого поворота; впереди слева перекресток, где разрешен левый поворот.

2.2. ТС, приближающееся с примыкающей справа дороги, по полосе разгона с ходу выезжает на вашу полосу движения. Признаки опасности: большой поток автомобилей, выезжающих на дорогу справа; плохая видимость обстановки на примыкающей жороге; интенсивное движение на главной дороге.

2.3. ТС, движущееся по соседней полосе справа резко перестраивается на вашу полосу. Признаки: на правой полосе движения слева пересечение, на котором разрешен левый поворот; автомобили, движущиеся справа, имеют большую скорость, чем вы.

2.4. ТС, движущееся по соседней полосе слева резко перестраивается на вашу полосу. Признаки: автомобиль движущийся сзади, начинает обгон; на полосе слева от вас возникла помеха, справа впереди съезд с дороги вправо. Выявить и устранить эти конфликты вы можете, если будете наблюдать за обстановкой сбоку и сзади, заранее выявляя ТС, движущиеся с большой скоростью с включенными указателями поворота, а также помехи, которые могут вынудить других водителей перестроиться на вашу полосу.

3. Конфликт с транспортом, движущемся впереди в попутном направлении. Чтобы избежать конфликтов наблюдайте за обстановкой, за впереди едущими автомобилями, снижайте скорость вместе с ними, при появлении опасности, а также при приближении к опасным зонам увеличивайте дистанцию.



4. Конфликт с транспортом сзади. Признаки опасности: высокая скорость вашего автомобиля; малая дистанция до автомобиля движущегося сзади; обстановка впереди требует значительного снижения скорости. Избежать таких конфликтов можно, если заранее снижать скорость не резко, а плавно.

5. конфликт с транспортом или пешеходом, пересекающим траекторию вашего движения под прямым углом. Чтобы устранить такие конфликты, надо наблюдать за обстановкой справа и слева от дороги, по которой движетесь.

Все те, кто передвигается по дорогам города на автомобиле, рано или поздно сталкивается с ситуацией, когда другие водители начинают себя немотивированно агрессивно вести.

Малейший промах, простой на светофоре, попытка перестроиться в другой ряд – все это может вызвать внезапный прилив гнева у человека, находящегося в соседней машине. Эта наша извечная привычка доехать как можно быстрее. Тогда вас раздражает всякий, кто едет медленнее, задерживается на светофоре, неуклюже маневрирует. Есть такое понятие — «мания торопливости», суетливость по инерции, без всякой нужды. Это не только опасно на дороге. Человек, который устраивает ежедневную гонку по пути на работу, добровольно подвергает себя постоянному стрессу.

Ежедневное вождение может не просто изматывать, но и раздражать.

Инструкторы по вождению советуют вести себя на дороге как можно сдержанней, однако знать о факторах вызывающих агрессию других водителей необходимо знать.

Конечно, во главе списка стоят пробки. Водители сообщают, что часть своей автомобильной жизни они провели в пробках, а также в очередях на светофоре.

У водителей сегодня нет культуры вождения, уже никто не поблагодарит как в прежние времена аварийным сигналом, все постоянно куда-то несутся и при этом еще хамят. Это происходит не из-за неопытности, а просто от неуважения к водителям.

Многих раздражают дачники, неопытные новички, учебные автомобили автошкол и просто принципиальные водители, которые встают в левый ряд и двигаются по нему со скоростью 60 км/ч, разумеется, это установленная для города скорость, но все-таки нужно придерживаться скорости потока, а она обычно достигает 80 км/ч.

Довольно много неудобства доставляют маршрутные такси. Часто еще бывает, что за рулем сидит водитель, изрядно уставший от рабочих будней. Эти маршрутные автобусы перемещаются по дороге, передвигаясь из ряда в ряд, главное чтобы быстрей доехать до остановки и загрузить еще больше пассажиров.

Многих раздражает, что водители объезжают на поворот из второго или третьего ряда. Вместо того чтобы заранее перестроиться перед поворотом правее. В эту же категорию можно отнести тех, кто пытается объехать ряд машин по тротуару.

Есть категория водителей, которые любят перестраиваться “молча”, то есть, не включая поворотники. Над ними даже посмеиваются, мол для дорогих машин не предусмотрен поворотники. Видимо они рассчитывают, что их все видят, и в них никто не решиться врезаться.

Мноие грузовые машины не соблюдают правила, которые им предписаны. Они любят плестись в левом ряду, мешая остальным автомобилям.

Про женщин за рулем можно написать несколько книг. Все раздражение сводиться к тому, что мужчинам не нравится женская невнимательность за рулем. Они могут либо проехать на красный свет, либо резко затормозить. Возникает такое ощущение, что дамам зеркала нужны только для макияжа.

Женщины в ответ жалуются на мужчин, они говорят, что мужчины за счет них самоутверждаются на дороге.

Многих раздражают постоянные поправки в законах, появление новых штрафов. Обычно все нововведения трактуются не в пользу автолюбителя, а тут еще надо запомнить все новые нормы. Чтобы быть подкованным во всех юридических документах, надо внимательно вчитываться в административные документы.

Сотрудникам ГАИ тоже кушать хочется, вот и встают они в самых рыбных местах, чтобы побольше оштрафовать водителей.

Кроме некультурных водителей, на дороге порядком надоедают стритрейсеры, этих гонщиков можно узнать по ярким ксеноновым фарам впереди, гремящим спойлерам, громкому глушителю, наклейкам на кузове автомобиля, и по спортивному типу передвижения в потоке машин. Иногда они не прикрепляют к машине номерные знаки, видимо, чтобы создать больше таинственности. Водители обычно предпочитают пропускать таких гонщиков.

Комфортное передвижение за рулем портят везде снующие мопедисты. Они проносятся мимо машин, и иногда сшибают зеркала. К ним же можно причислить велосипедистов.

Обычно рядом с жилыми районами, или в местах, где переходят люди, устраивают лежачих полицейских. Но иногда забывают поставить предупредительные знаки.

Водитель во время движения находит время и для других дел, например, покурить сигарету, набрать смс на телефоне или просто позвонить кому-нибудь. Довольно сложно управлять автомобилем, при этом заниматься другими делами и еще отслеживать поведение других автомобилей.

Ремонт на городских дорогах тоже вызывает возмущение, нужно аккуратно подъехать к ремонтируемому участку рассмотреть его, чтобы проехать нормально.

Директор Института стрессовой медицины штата Коннектикут Джон Ларсон много лет изучает феномен ярости за рулем в первой автомобильной державе мира и, по общему мнению, лучше всех знает, как совладать с нею: «Мы — срослись с автомобилем, он стал продолжением нашего Я”, только — умноженного на число лошадиных сил. Это касается и отрицательных эмоций. Отсюда этот феномен — люди, которые при столкновении на тротуаре мило извиняются, за рулем порой готовы убить друг друга. Бандит за рулем в семье и на работе может быть милейшим и безобиднейшим человеком. Вождение автомобиля выявляет нашу агрессивность, лишний раз провоцирует ее. Причем — все больше и больше. Агрессия на дороге это не хулиганство, а болезнь. Сродни алкоголизму. Вспышка эмоций овладевает водителем, ведет к насилию и крайне рискованным действиям. Эти вспышки могут привести к патологическим изменениям в организме».

Вот пять принципов доктора Ларсона, которые помогут изменить свое поведение за рулем:

Вместо «доехать как можно быстрее» — «доехать как можно комфортнее». Спланировать поездку с запасом по времени, получить удовольствие от расслабленной, спокойной езды, музыки в салоне и беседы с попутчиками.

Вместо «быть королем на дороге» — «быть на дороге королем». Получать удовольствие не от обгона всех и вся, а от спокойной езды в чистой, безупречно исправной машине, дополняющей ваше хорошее настроение.

Вместо «попробуй меня сделать» — «смотри, я — джентльмен». Обращаться с людьми на дороге так же, как вы обращались бы со своими пассажирами. Великодушно уступать им, испытывая удовольствие вежливого человека, но — не унижение.

Вместо «этого нельзя позволить на дороге» — «живи и дай жить другому». Признать, что вы не вправе контролировать поведение других за рулем. Вспомнить, что даже во время простой прогулки вы должны переступать лужи, обходить препятствия и движущихся вам навстречу людей.

Вместо «преподать ему урок» — «оставить наказание для полиции». Помнить, что обидевшие вас водители в подавляющем большинстве не ставили перед собой такой цели. Они просто превысили скорость, были невнимательны, усталы, злы. Со злостными хулиганами тем более опасно вступать в конфронтацию.

Беда в том, что агрессивные водители провоцируют на то же и окружающих. “Так же нельзя!” — восклицаете вы и приходите в ярость. Или еще хуже — решаете преподать урок нахалу.

Надо быть психологически готовым к тому, что хулиганы за рулем неизбежны. Не устанавливайте с ними визуальный контакт. Скажите себе — это глупый, несчастный, отчаявшийся человек, у которого, вероятно, «поехала крыша». Вы — умнее и рассудительнее его. Великодушно позвольте им это безумие! Подавите в себе гнев и азарт.

Если вы волнуетесь за рулем, то необходимо прибегнуть к дыхательной гимнастике. Нужно медленно вдохнуть и выдохнуть через нос на счет пять. Потом так же вдохнуть, и выдохнуть на счет 10, 15, 20

14

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью силы слов (аффирмация), мысленных образов (визуализация), управления мышечным тонусом и дыханием.

Гимнастика за рулем: комплекс упражнений для водителей

Для того чтобы избежать проблемы нервного напряжения водителя во время езды за рулем, специалисты разработали специальный комплекс упражнений. Выполнение этого комплекса нормализует состояние нервных окончаний и мышечных тканей водителя. Упражнения гимнастического типа снимают возбужденность и напряжение, создают условия для нормального кровообращения в организме, снимают чувство усталости. Такие упражнения помогут водителю вести автомобиль в бодром и легком настроении. Почти весь комплекс упражнений можно выполнить за рулем автомобиля, при этом не мешая другим участникам движения. Парковка в уютном месте, с чистым и свежим воздухом будет большим плюсом к выполнению упражнений.

Весь комплекс распределен на группы. Каждая из групп действует на определенную функцию человеческого организма.

Комплекс для улучшения кровообращения

Руки кладем на плечи. Делаем круговые движения руками вперед-назад. В каждую сторону нужно сделать по 10 оборотов. Упражнение выполняется в среднем темпе, желательно не сбиваться с ритма выполнения и не задерживать дыхания. Голова смотрит прямо перед собой.

Движения головой. Сохраняя ровное дыхание, перекатываем голову в левую сторону, затем в правую сторону. Скорость выполнения произвольная. Повторять упражнение по три раза в каждую сторону.

Сгибы рук в локтях. Сгибаем руки в локтях и прижимаем их к торсу. Резким движением плечи опускаются чуть назад и вниз, голова оттягивается в сторону груди. Скорость выполнения средняя, повторять до восьми раз.

Нужно выйти из машины. Стоя и сведя носки вместе, приподнимаем тело на носках и максимально сильно тянем его вверх, руки вместе с телом так же тянутся вверх. Опустившись, стряхивая руками, делаем выдох. Темп выполнения спокойный, количество повторов около 3-4 раз.

Стоя на земле, расставляем руки в стороны, ноги держим по ширине плеч. В правую и левую сторону приставным шагом приседаем. После каждого приседания приставная нога меняется. Повторять пять раз. Дыхание ровное и спокойное.

Расположив ноги на ширине плеч, а руки на поясе,вращайте тазом, повторяйте так восемь раз в каждом направлении.

Комплекс для нормализации нервного возбуждения

Положив руки на затылок, нужно отвести голову назад. Прогибаясь в грудной области назад и делая вдох, локти разводятся в стороны. На выдохе плечи и спина расслабляются, голова плавно опускается на грудь, руки опускаются вниз. Повторять упражнение около 3-4 раз. Темп выполнения медленный.

Упираясь правой рукой в крышу автомобиля, на вдохе нужно глазамисмотреть на руку и одновременно прогибаться назад. На выдохе плавно опускается кисть, плечо и предплечье. Далее полностью расслабляем организм. Повторять упражнение нужно два-три раза на каждую руку.

Упражнение выполняется, положив руки на руль и повернув их вверх. По очереди левой рукой задеваем большим пальцем, начиная с указательного пальца, все остальные пальцы. Правой рукой выполняется тоже самое, только начинается с мизинца. Упражнение выполняется двумя кистями сразу. Главной задачей в этом упражнении является соблюдение последовательности движений. Весь комплекс повторяется около 3-4 раз.

Комплекс для улучшения работы шеи и плеч

При выполнении этих упражнений необходимо держать спину прямой. Сидеть нужно ровно, выпрямив голову и смотря перед собой.

Наклоны головой вправо и влево. Во время каждого наклона головы нижнюю челюсть двигаем в сторону наклона. Наклоны повторяются по пять раз для каждой стороны.

Наклоны головы вперед и назад повторяются пять раз для каждой стороны.

Наклонив голову к груди, выполняется поворот шеей к правому плечу. Далее возвращаемся в начальное положение. Потом голова откидывается назад, шеей поворачиваемся к левому плечу. Упражнение выполняется по пять раз, с чередованием плеч.

Комплекс для снятия усталости с глаз

Необходимо занять удобное положение в кресле и максимально расслабиться.

Около шести секунд смотрим глазами вдаль, после чего взгляд переводим на вытянутую вперед руку. Взгляд нужно остановить на кончиках пальцев примерно на шесть секунд. После чего нужно опять перевести взгляд вдаль. Количество повторов от 8 до 10 раз.

Далее нужно активно моргать глазами около двадцати секунд. По окончании моргания дать глазам отдохнуть около десяти секунд. Количество повторов около двух-трех раз.

Зажмурить и открыть глаза. Необходимо сильно зажмурить глаза примерно от 5 до 10 секунд. После этого глаза нужно открыть на это же время. Количество повторов от 5 до 7 раз.

Движения глазами. Закрыв глаза, около 20 раз совершаем движения в правую и в левую сторону. Даем отдохнуть глазам около 10 секунд. Количество повторов от 2 до 3 раз.

При закрытых глазах пальцами нужно чуть-чуть надавить на веки и держать так около четырех секунд. Потом глазами надо поморгать около пяти секунд. Количество повторов от 3 до 5 раз.

Комплекс для снятия усталости с ног

Выйдя из автомобиля нужно сделать пару любых шагов и подняться на носках десять раз. Сделав небольшую паузу, нужно сделать четыре приседания. Заканчивается упражнение встряхиванием обоих ног. Темп выполнения – любой, максимально удобный для вас.

Комплекс для снятия состояния перевозбуждения или страха

Удобно сидя в кресле автомобиле нужно откинуться на его спинку. На счет раз делаем вдох. Выдох делается на счет от двух до восьми. Смысл упражнения заключается в том, что после длительного выдоха и короткого, резкого вдоха – человек успокаивается.

Комплекс для снятия усталости спины

Выйдя из автомобиля и расставив ноги на ширине плеч, нужно схватить кисти в замок и поднять их вверх, вывернув ладони наружу. Глазами надо следить за пальцами рук, в это время производится несколько качающих движений руками из стороны в сторону, в это же время нужно задержать дыхание на пять секунд. Повторять упражнение можно три раза.



Наклоны. При наклоне вниз надо постараться достать пальцами рук, стоп. Сначала касаемся левой стопы, потом пространства в центре между стопами, затем правой стопы. Повторять упражнение можно три раза. После выполнения этих упражнений встряхнуть руки и расслабится.

Данный цикл упражнений восстанавливает организм, придает ему силы и энергию, избавит от сонливости, это поможет вам в продолжении намеченного пути.

Способы саморегуляции, связанные с управлением дыханием

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность. Ниже представлен один из способов использования дыхания для саморегуляции.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).

На следующие четыре счета задержите дыхание.

Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.

Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

Способы саморегуляции, связанные с управлением тонусом мышц, движением

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы. Как правило, добиться полноценного расслабления сразу всех мышц не удается, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

Дышите глубоко и медленно.

Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).

Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.

Прочувствуйте это напряжение.

Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.

Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удается, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделать гримасы удивления, радости и пр.).

Способы саморегуляции, связанные с воздействием словом

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Самоприказы

Один из таких способов саморегуляции основан на использовании самоприказов — коротких, отрывистых распоряжениях, сделанных самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с соответствующей организацией своего поведения. Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.

Последовательность работы с самоприказами следующая:

Сформулируйте самоприказ.

Мысленно повторите его несколько раз.

Если это возможно, повторите самоприказ вслух.

Самопрограммирование

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

Настроить себя на успех можно с помощью самопрограммирования.

1. Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

2. Используйте аффирмации. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:

«Именно сегодня у меня все получится»;

«Именно сегодня я буду самой(-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»;

«Именно сегодня я буду находчивой(-ым) и уверенной(-ым)»;

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

3. Мысленно повторите текст несколько раз.

Формулы-настрои можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.

Самоодобрение (самопоощрение)

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Особенно трудно переносимым является ее дефицит в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, что является одной из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».