Лекція 5: **РЕАЛІЗАЦІЯ СЕРВІСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**1. Ділові комунікації**

На розвиток ділових комунікацій впливають як конструктивні, так і деструктивні фактори. Зупинимося на останніх, які створюють зовнішні і внутрішні загрози.

*Зовнішні* - це загрози, наявні і проявляються за пре справами власне ділової комунікації, але діють на неї негативно. Так, наприклад, економічна нестабільність може опосередковано, але досить істотно вплинути на хід і результати ділової комунікації і навіть на міжособистісні від носіння партнерів. Якщо такі загрози не брати до ува ня, можуть з'явитися серйозні труднощі на будь-якому з етапів ділової комунікації.

*Внутрішні загрози* виходять від самих її учасників ділової кому комунікації. Це можуть бути особистісні особливості партнерів, відмінності в їх мотивації, цілях. Інформацію про це желатель але мати ще до початку контакту з партнером. На відміну від зовн них загроз на внутрішні можна надавати керуючий воздейст вія, нейтралізуючи їх деструктивний вплив або усуваючи джерело самої загрози.

Внутрішні загрози можна класифікувати на реальні, гіпотетичні і уявні.

До *реальним* відносять ті, які випливають з оцінки точних фактів, знаючи які можна вжити якихось заходів, на правління на запобігання або зменшення шкідливих по наслідків.

*Гіпотетичні загрози* ґрунтуються на аналізі ситуації, правда , при відсутності прямих фактів, які доводять достовер ність інформації. Таких гіпотез може бути висунуто неяк до на основі імовірнісного розвитку передбачуваних подій (переговорів).

*Уявні загрози* відображають погану інформованість, неуве ренность у веденні справ. Людина, оцінюючи ситуацію як погрожуючи ющую, здатний на помилкові дії, які можуть бути витлумачені партнером як загрози і на які піде від ветная реакція. Таким чином , уявна загроза може перерости в реальну.

Всі загрози поділяються на об'єктивні і суб'єктивні . *Об'єктивні* виникають і дей обхідних поза нашою волею i бажання ня, *суб'єктивні* партнери створюють самі. Можна виділити так само загрози глобального і локального характеру.

До *глобальним* відносять ті, які можуть привести до повного розриву відносин з партнером з максимальною невигодою. *Локальні* загрожують лише якихось елементів ділової коммуни кации.

Систематизація та аналіз загроз ділової комунікації по зволяют своєчасно прогнозувати можливе настання небажаних наслідків. Особливо це важливо при взаимоотно шениях (ділових комунікаціях) з іноземними партнерами.

**Особливості ділових комунікацій з іноземними партнерами.** Ефективне спілкування з іноземцями можливо лише при зна ванні і обліку їх національно-психологічних особливостей, з ті реотіпов поведінки, соціальних цінностей, менталітету (при становище 1). Зупинимося лише на деяких найбільш важливих моментах ділових комунікацій з іноземним партнером.

Не можна проявляти надмірно оптимістичне, а тим більше за ісківающее відношення. Це підірве рівність партнерства. Якщо хоча б один з партнерів занижує рівень оцінки іншого, навряд чи можна очікувати рівноправного спілкування.

Важливо точно знати назву фірми зарубіжного партнера, будів ить взаємини з авторитетними на міжнародному ринку фірмами, пам'ятаючи, що і за кордоном є нечисті на руку люди.

Непогано знати мову партнера або володіти широко поширеною ненним англійською мовою, щоб без утруднень обговорювати будь-які питання; при необхідності залучати для спілкування ви висококваліфікованих перекладача.

У роботі через перекладача є і деякі переваги: з'являється час ще раз осмислити або скорегувати пере говори. Бажано, щоб перекладач не тільки вмів дослівно перекладати партнера, а й добре володів сленгом, идиоматически ми виразами, прислів'ями та приказками мови спілкування.

Ще до зустрічі з партнером знайомляться з особливостями на ционального поведінки і психології тієї нації, до якої він належить, релігії, яку сповідує. Це допоможе хаті жати серйозних помилок у веденні переговорів.

Наприклад, є країни (релігії), в яких заборонено упо споживання алкоголю, а ви, не підозрюючи про це, пропонуєте партнеру спиртне.

Ставтеся з розумінням до обрядів, звичаїв партнера, перед писаним його релігією, традиціями. Якщо американці, напри заходів, поважають людей, які приймають рішення швидко, то люди східні можуть насторожитися при прояві поспішив ності в ухваленні рішення з вашого боку.

Деякі іноземці дивуються швидкої зговірливістю наших співгромадян. Вони пропонують певну ціну на про що дається товар, а російський спосіб життя зжив з ужитку звичку торгуватися з продавцем, чого не відбулося в інших країнах. Переговори для того й ведуться, щоб заощадити середовищ ства, знайти розумний компроміс, в тому числі і в цінах.

За кордоном прийнято після закінчення операції обмінюватися сувенірної чи нірамі, і щоб не опинитися в незручному становищі, такі сувеніри необхідно заготовити заздалегідь.

Дуже несприятливим моментом в комунікації може стати порушення відповідності статусу сторін, що вступають в пе реговори. Якщо партнер є главою фірми, то з ним повинен вести переговори глава фірми, е сли його заступник, то і з дру гой боку повинен бути представлений партнер відповідного рівня. І зовсім неприпустимо, якщо партнер, який приїхав на пе реговори, має повноваження, що включають підписання догово ра, а відповідна сторона представлена співробітником, який таких повноважень не має.

**2. Акмеологічний тренінг \***

*Акме -* це багатовимірний стан, який охоплює значний по тимчасовій протяжності етап життя людини і показує, наскільки він відбувся як громадянин і фахівець в якійсь певній галузі діяльності (в тому числі як чоловік, батько). Це стан ніколи не є статичним утворенням, а відрізняється більшою або меншою варіативно стю і мінливістю. Акмеологичний тренінг включає скільки занять, їх варіанти коротко представлені далі.

Заняття 1. Мої можливості

*Мета:* формування і розвиток команди для ефективної взаємодії.

*Завдання:* створення атмосфери взаєморозуміння і довіри; зі лення комунікативних навичок у учасників; сплоіт чення команди як трудового колективу; отримання навичок, що дозволяють усвідомити свій потенціал; навчання через прожива ня власного досвіду.

Ведучий. Добрий день. Ми з вами будемо зустрічатися на за нятіях, які будуть проходити у формі тренінгів. За цей час ви дізнаєтеся нове про себе і співробітників, ми поговоримо про важких ситуаціях, з якими доводиться стикатися на роботі і в житті, способи вирішення цих ситуацій. *Вправа «Хто ти?» (15 хв)*

Ведучий. Розбийтеся, будь ласка, на пари, поверніться один до одного обличчям і по черзі розкажіть все те, що ви вважаєте за потрібне розповісти про себе (факти з біографії, особисті і про професійних якості). На висловлювання кожному дається по 2 хв. Через 5 хв всі учасники по черзі представлять свого співробітника.

*Встановлення та прийняття правил роботи в групі (15 хв)* Ведучий. На наших зустрічах ми будемо обговорювати багато цікавих для вас питання. Звертаю вашу увагу, що наші зустрічі будуть проходити не зовсім в звичайних умовах, ви будете отримувати і осмислювати нову інформацію, а головне, в групі буде складатися особлива довірча система взаимоотноше ний. Для роботи знадобиться ваша активність і атмосфера без небезпеки, для чого необхідно визначити правила роботи в на шей групі:

повна конфіденційність, тобто нерозголошення інформації, отриманої на наших зустрічах; відкритість, чесність;

можливість висловлювати свої думки і почуття як позитив ного, так і негативного характеру;

обов'язкове відвідування всіх занять без запізнень; активність, участь у всіх вправах. *Вправа «Горіхи» (25хв)*

Ведучий. Подумайте, поміркуйте над питанням: чим ви відрізняєтеся один від одного?

Подумали? Тепер виконаємо таку вправу: в пакеті на стільці горіхи, їх рівно стільки, скільки учасників. Зараз візьми ті кожен по горіху і розглядайте його уважно 1 хв. за тим складіть горіхи в пакет. Коли горіхи вже перемішані, ваше завдання - знайти свій горіх. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Розкажіть, за якими ознаками вам вдалося най ти свій горіх, чим він відрізняється від інших? Можна провести ана логію між горіхами і людьми.

І горіхи в купі, і люди в натовпі, в одній установі на першийий погляд виглядають однаково. Для того, щоб знайти особливо сти, потрібно витратити час, придивитися. Про цінність горіха, як правило, судять по тому, що знаходиться всередині. Зовні горіх мо же бути красивим, а всередині - порожнім або гнилим, а буває, що зовні непоказний виявляється дуже смачним. Точно так само і з людьми.

У горіха жорстка шкаралупа, вона потрібна йому для того, щоб за щітіть своє ядро. Деякі люди вирощують собі «шкаралупу», щоб відчувати себе в безпеці, вони розкриваються не відразу.

А тепер дайте відповідь на питання: чому таким ви володієте, що мо жет відрізнити вас від інших співробітників організації? *Вправа «Я та інші Я» (25 хв)*

Ведучий. Для багатьох з нас важливо, які ми в міжособистих них і трудових віднос ях, що люди думають про нас, як в оспрінімают, що їм подобається в нас, що засмучує, що ми хо тім про себе дізнатися чи змінити в собі. Візьміть аркуші паперу, розділіть їх навпіл вертикальною лінією, ліворуч поставте знак «+», праворуч «-». Там, де «+», запишіть свої сильні якості, які допомагають в спілкуванні з оточуючими; в колонці «-» за пишіть ті якості, які заважають спілкуватися з людьми і ослож ють відносини. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Візьміть великі аркуші паперу і прикріпіть їх на спини один одному. На цих листах вам потрібно писатимуть раження про вас: який ви в трудових відносинах з іншими і ваші якості. Цю вправу бажано виконувати мовчки.

Ведучий. Будь ласка, поверніться до кола і дайте відповідь на два питання: що нового для себе відкрили? Які почуття відчували під час виконання вправи, які почуття переживаєте зараз?

*Вправа «Зіпсований телефон» (25хв)*

Ведучий. Необхідно, щоб ви розділилися на дві нерівні групи. Велика група виходить за двері, інші залишаються ся в аудиторії.

Ті, хто за дверима, повинні заходити в аудиторію по одному. Першому, хто ввійшов буде запропонований текст, який повністю вимовляється один раз. Після проголошення тексту можете задати питання. Завдання: запам'ятати і максимально точно передати підлозі ченную інформацію наступного входить, з огляду на те, що записувати забороняється. Що залишилися в аудиторії учасники фік сіруют трансформацію інформації: її втрату, зміни і до полнения, що вносяться до тексту. *(Учасники виконують вправу).*

Ведучий. Як ви переконалися, інформація, передана по ланцюжку, завжди спотворюється. Тому, якщо ви хочете, щоб ін формація була достовірною, потрібно домагатися, щоб в комму никативной ланцюжку було якомога менше ланок. А зараз я прошу вас поділитися своїми відчуттями і почуттями, кото риє виникли у вас після виконання вправи.

*Вправа «Малюнок групи» (15 хв)*

Ведучий й. Ви працювали разом якийсь час, знаєте личност Цінні та професійні якості співробітників, попередні уп ражнения, я сподіваюся, допомогли вам дізнатися нове один про одного. Цей час візьміть по фломастеру і мовчки разом намалюйте портрет колективу, при цьому фломастерами змінюватися не можна. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Сьогодні ми ближче познайомилися, торкнулися теми спілкування і взаємин на робочому місці. Поділіться, будь ласка, з чим ви підете, що важливого і нового для себе Місяці сеті з нашого заняття?

**Заняття** 2. **Самопізнання особистості**

*Мета:* розкриття та усвідомлення свого внутрішнього світу, його ре сурсів, розвиток взаємодопомоги, умов саморозуміння і саме оцінювання, аналіз життєвих перспектив.

Ведучий. Щоранку, перш ніж вийти на вулицю, ми дивилися рим у вікно, щоб дізнатися погоду. Що змінюється, коли ми дізнаємося погоду? Я думаю, що настрій можна охарактеризувати пого дою. Розкажіть, будь ласка, про свою «внутрішньої погоді». *(Участ ники* *розповідають).*

*Вправа «Хто я?» (25 хв)*

Ведучий. Прошу кожного з вас подумати і розповісти про сво їм імені. Для цього запишіть, будь ласка, наступні питання: хто назвав вас? Чи знаєте ви, що позначає ваше ім'я? Яке ім'я ви б вважали за краще зараз? Назвіть якість свого характе ра, що починається на першу літеру свого імені. *(Учасники по черзі* *виконують завдання, вислуховують один одного).*

Ведучий. Розбийтеся, будь ласка, на пари. Один задає під прос партнеру «Хто ти?». Відповідь має бути коротким і позитив ним. Запитувач не дає коментарів, знову повторює те саме запитання 5 разів, що відповідає повинен відповідати, не повторюючись. за тим партнери міняються ролями. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Поверніться в коло, подумайте і дайте відповідь на питан си: що ви відчували, коли давали позитивну інформації цію про себе? Чи відкрили ви в собі щось нове?

*Вправа «Моє коло» (40 хв)*

Ведучий. Зараз я пропоную вам обговорити свої найбільш важливі потреби. Нам необхідно їсти, пити, одягатися, ми прагнемо любити, бути коханими, мати успіх, можливість вибору, прагнемо до спілкування, розвитку та інше. Подумайте і дайте відповідь на питання: яка для вас на даний момент основна потреба, що ви ставите на перше місце? *(Учасники ведуть колективну дискусію).*

Ведучий. Візьміть листки паперу і намалюйте велике коло, який розділіть на п'ять секторів: перший назвіть «свобода» і напишіть імена тих, з ким ви відчуваєте свободу і простоту в спілкуванні; другий сектор назвіть «повагу», напишіть імена тих, хто вас поважає; третій - «любов», напишіть імена тих, хто вас любить; четвертий - «розвиток», вкажіть імена тих, хто бере участь у вашому розвитку; п'ятий - «допомога», напи шите імена тих, хто підтримує вас у важкій ситуації. *(Участ ники* *виконують завдання).*

Ведучий. Тепер я прошу вас розділитися на пари, кожен повинен розповісти партнеру про тих, чиї імена вписані в коло і чому саме ці люди згадалися. *(Учасники виконують за дание).*

Ведучий. Поверніться в коло і висловіться, які почуття віз ніклі при виконанні цієї вправи. *Вправа «Автопортрет» (20 хв)*

Ведучий. Кожен з групи вибирає кольоровий фломастер, малює себе - автопортрет - і придумує девіз. Робота інді виділеного, показувати портрет нікому не потрібно. Після того, як всі закінчать малювати, малюнки здаються, я малюнки покази ваю групі, вам при перегляді потрібно вгадати: чий автопортрет демонструється. Коли господар знайдений, йому потрібно розповісти про малюнок, девізі і про причини обраного кольору.

*Вправа «Пам'ять» (30 хв)*

Ведучий. Запишіть, будь ласка, види пам'яті: візуальна (зорова); аудиальная (слухова); кинестетическая (пам'ять ощу щений).

Вправа, яке ви зараз будете виконувати, допоможе з'ясувати, яка пам'ять у вас переважає, є провідною. Поділіться на пари, в парах розділіться на перші і другі але міра. Кожен з вас, індивідуально, не показуючи записи парт неру, пише в зошиті ряд чисел від 0 до 9 в хаотичному порядку. Після цього перші номери показують ряд чисел другим номі рам, які повинні їх запам'ятати і відтворити через 10 с. Потім підраховується кількість збігів послідовності. Перші і другі номери міняються місцями.

Знову необхідно написати ряд чисел безладно. Перші номери на спинах других номерів тупим боком ручки повинні «написати» свій ряд чисел. Завдання других номерів - зрозуміти циф ри і запам'ятати їх послідовність. Потім підраховується до личество збігів. Потім номери міняються ролями.

Знову пишеться хаотичний ряд чисел від 0 до 9. Перші номі ра пошепки, в повільному темпі диктують свій ряд чисел, при цьому контакту очима не повинно бути. Другі номери повинні почути, запам'ятати і відтворити названий ряд чисел. за тим ролі міняються. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Тепер порівняйте кількість збігів і помилок в кожній вправі і визначте переважаючий у себе вид пам'яті. Поділіться своїми відчуттями, відповівши на наступні питання: що було легко, що складно у виконанні вправи, дізналися щось нове?

*Вправа «Моє майбутнє» (15 хв)*

Ведучий. Уявіть собі власне життя у вигляді йдучи щей вдалину дороги. Ви подорожуєте, йдучи цією дорогою, стрімко тесь до певної мети. У кожного є в житті мету - то, чого ми бажаємо досягти. Чи можете ви сказати, чого б хотіли добити ся через десять років? Якою вам бачиться ваше життя? На листку паперу намалюйте «свою дорогу», разметив її там, де ви хочете чого-небудь добитися. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Поверніться, будь ласка, в коло і поділіться свої ми відчуттями від виконання вправи.

*Вправа «Без маски» (15 хв)*

Ведучий. Всі члени групи по черзі беруть картки, до торие лежать в центрі кола і відразу, без підготовки, продовжують висловлювання, яке розпочато в картці. Висловлювання має бути щирим.

Чого мені по-справжньому хочеться, так це ...

Я відчуваю себе самотньо, коли ...

Особливо мені подобається, коли ...

Мені дуже хочеться забути, що ...

Близькі люди іноді викликають у мене ненависть, коли ... Мене лякає, що ...

У незнайомому суспільстві зазвичай я відчуваю себе ...

У мене є такий недолік, як ...

Мене оточуючі не розуміють у випадках ...

У суспільстві протилежної статі я відчуваю себе ...

Останній випадок, коли мені було нестерпно соромно, - це ...

Справжній друг повинен володіти такими якостями, як ...

Мене дратує...

Бути відповідальним для мене означає ...

**Заняття** 3. **Життєві навички і стратегії подолання** **проблем**

*Мета:* отримати уявлення про життєві навички, пробле мах, навчитися долати проблеми, використовуючи придбаний ні навички.

Ведучий. Сьогодні пропоную вам поділитися своїм саме почуття і відповісти на питання: чого ви чекаєте від сьогоднішнього заняття. *(Обговорення теми заняття протягом 10 хвилин).*

Ведучий. Згадайте, будь ласка, основні проблемні сі туації, які виникали у вас протягом останніх шести ме сяцев на роботі, і свою поведінку в цих ситуаціях. Поділіться, що заважало, що допомагало у вирішенні виникаючих проблем. Нагадаю, що існує кілька способів співволодіння зі стрес сом в проблемних ситуаціях: зміна сприйняття, ситуації, зміна самої ситуації, уникнення. *(Після розповідей участни ков* *півгодини відводиться на рольові ігри).*

Ведучий. Розбийтеся на групи і розіграйте сценки, демонстр рірующіе поведінку у важкій ситуації. Кожна група вибираючи ет один із способів. Використовувати вашу творчість і фантазію. *(Участ ники* *виконують завдання).*

Ведучий. Я пропоную подумати і обговорити, яка стратегія поведінки для подолання стресу найбільш ефективна і в яких ситуаціях. *(На дискусію відводиться 10 хв).*

Ведучий. Тепер поговоримо про дозвіл проблем. Я перед дотримуючись інструкцій по використанню Запишіть етапи: перший - ориен тація в проблемі; другий - визначення та формулювання; третій - генерація альтернатив (пошук різних варіантів ре шения); четвертий - прийняття рішення; п'ятий - виконання рішення і його перевірка.

Орієнтація в проблемі *(перший етап)* передбачає знання того, що вона дійсно виникла (проблема є). Далі її необ димо оцінити, сформулювати. Це означає збір всієї доступної інформації про проблему, її поділ на об'єктивну і суб'єктів тивную, визначення перешкоджають факторів і обставин, постановку реалістичною мети вирішення проблеми.

*Вправа «Проблеми» (15 хв)*

Ведучий. Розділіться, будь ласка, на пари і обговоріть, з якими проблемами найчастіше звертаються близькі люди, в ка кой допомоги вони потребують, як ви реагуєте на їх звернення до вас, допомагаєте їм. *(Учасники обговорюють по парам проблеми)*

Ведучий. Тепер поверніться до кола і поділіться почутим.

*Вправа «Перетворення проблем в цілі» (20 хв)*

Ведучий. Складіть список проблем *(другий етап),* кото риє хотілося б вирішити в першу чергу. Кожну проблему опи шите, уявіть як можна більш об'єктивно. Сформулюйте мету, при реалізації якої проблема перестала б істота вать, або стала менш гострою. *(Учасники виконують завдання).*

Ведучий. Поділіться, будь ласка, з яким досвідом ви зустрі тились в даній вправі.

*Знайомство з третім етапом вирішення проблем - генерація альтернатив (15 хв)*

Ведучий. На стадії пошуку різних варіантів разреше ня проблеми потрібно сформулювати якомога більше варіан тів. Необхідно враховувати найрізноманітніші варіанти, навіть якщо вони здаються не дуже реальними . Тут працює принцип: «коли кість породжує якість».

Сядьте зручніше і позначте для себе основну проблему і запишіть всі можливі варіанти вирішення. *(Учасники виконуємо ють* *завдання).*

Ведучий. Поверніться, будь ласка, в коло і поділіться досвідом, обговоріть, чим допомагає безліч варіантів у вирішенні проблем. *Усвідомлення четвертого етапу - прийняття рішення (10 хв)* Ведучий. Четвертий етап - прийняття рішення, що припускає лага аналіз наявних варіантів вирішення проблеми і вибір

найефективнішого з них. Мені б хотілося почути від вас: що або хто допомагає вам, чого ви потребуєте, коли вам перед варто прийняти рішення.

*Обговорення п'ятого етапу - виконання рішення і його перевірка (15 хв)*

Ведучий. Процедура виконання рішення і його перевірки включає чотири кроки, я попрошу записати їх: виконання ре шения; вивчення його наслідків (короткочасних, довго тимчасових; спрямованих на себе і на оточуючих); оцінка ефективності дозволу (порівняння реальних результатів з очікуваними); самопоощреніе.

*Завершення роботи {10 хв)*

Ведучий. Подумайте і дайте відповідь на питання: чи вважаєте ви цю схему ефективної? Чи допоможуть ці знання в подальшому вирішенні проблем? ( *Проходить групове обговорення).*

5.3. Практикум «Профілактика синдрому" емоційного згоряння "»

Одним з визначальних чинників у забезпеченні профессио нального зростання фахівця є *стресостійкість.* Про протидії стресу стане набагато успішніше, якщо працівник і в організації своєї ділово й і особистому житті буде придержи тися наступних рекомендацій:

вміти розпоряджатися власним часом;

відділяти істотне від другорядного, витрачати основний час на найважливішу справу, від якого залежить досягнення до кінцевих цілей, не намагатися братися за все відразу;

підтримувати і розвивати контакти, найбільш важливі для ос новних роботи;

не забувати, що головна відповідальність за успішність про професійної кар'єри лежить на самій людині;

не замикатися в собі і пам'ятати, що чимало корисного для своєї роботи можна отримати від активного спілкування з руковод ством, колегами, співробітниками, друзями;

вміти винагороджувати себе за досягнення в роботі (зазначити свій успіх в колі друзів, придбати якусь цінну для себе кни гу, відправитися в туристичний похід, подорож та ін.);

піклуватися про підтримку в собі душевної бадьорості і поло жительность ставлення до своєї роботи;

активно розвивати і зміцнювати свої сильні сторони, терпе ливо виправляючи недоліки;

не шкодувати сил на створення міцної сім'ї, вона - одна з глав них умов досягнення ділових успіхів;

оберігати і підтримувати відносини з друзями.

*Як розпізнати стрес або сигнали про нього!*

Діапазон проявів стресу дуже широкий: від загального Недом гания до фізичного болю. У людини з'являються неадекватні емоційні реакції на дрібні неприємності, надмірна дратівливість і нетерпимий мість, іноді переїдання або від присутність апетиту, відчуття постійного занепокоєння, чи не здатність розслабитися, порушення сну, підвищена потреб ня алкоголю, тютюну, ліків; зниження сексуальної актив ності, головні болі, часто поєднуються з болями в спині, підвищення артеріального тиску, розлад серцево-со судинні системи, загострення хронічних захворювань желудоч но-кишкового тракту, шкірні алергії, псоріаз, зниження імунітету.

Знизити стрес намагаються вживанням тютюну, кави, алко голя, шоколаду, трав'яних чаїв, теплого молока при безсонні, ліків, вітамінів. Але всі ці способи якщо допомагають, то крат ковременной, а в підсумку тільки погіршують ситуацію.

Здорові та безпечні способи зниження стресу:

аутотренінг - дозволяє оволодіти навичками саморегуляції;

медитація - рекомендується при хронічних головних болях, астмі, неспокої;

релаксація - знімає стан внутрішньої напруги;

психотехнічні вправи - знімають нервово-психічна напруга;

ароматерапія - вдихання ефірних масел, пахощів; анімалатерапія - любов до тварин, спілкування з ними; музична терапія;

масаж тіла - при нездатності розслабитися в релаксації;

зміцнення фізичного здоров'я - аеробіка, прогулянки;

Захоплення - відволікають психіку від настирливих проблем.

Щоб відкоригувати необхідність в різних способах зниження стресу і саморегуляції, можна використовувати тест «Оцінка внутрішньої напруги» (для фахівців сервісної сфери).

*твердження тесту*

1. Я багато працюю, прагнучи зробити все як слід, але мені ніколи не вдається довести розпочате до кінця. Я завжди змушений (а) надолужувати згаяне.

2. Моє здоров'я часом турбує мене, а коли дивлюся в дзеркало, то бачу на обличчі сліди перевтоми і фізичного напруження.

3. На роботі суцільні неприємності, і вона дратує мене.

4. Я борюся зі своїми поганими звичками, такими, як ку ширення, переїдання і легковажна трата грошей.

5. Я у владі пережитого, і мене дуже турбує майбутнє.

6. Мені потрібні алкоголь або снодійне, щоб рассле битися після важкого дня.

7. Я не отримую від розслаблення ніякого задоволення.

8. Світ змінюється так стрімко, що у мене голова йде кру гом. Добре, якби зміни відбувалися повільніше.

9. Я люблю свою сім'ю і друзів, але з ними відчуваю нудьгу і розчарування.

10. У житті я дечого досяг (ла), але рідко відчуваю почуття гордості за себе.

*Інструкція.* Необхідно поставити знак «+» проти тих утверж дений, які відповідають вашому характеру і мають відно шення до описаних ситуацій; за кожен плюс нарахувати собі один бал, підрахувати їх суму.

*Оцінка результатів тестування:*

*0-3 бали:* ви внутрішньо стабільний, урівноважений чоло століття і потребуєте психотехнических релаксаційних сеансах тільки в періоди перевтоми.

*4 7 балів:* ви швидко виснажуються, втомлюєтеся і потребуєте постійних релаксаційних сеансах.

*8- 10 балів:* ви повинні приділити своєму здоров'ю особливу вни мание, оскільки перебуваєте в стані хронічного перенала напруги і перевтоми.

*Релаксаційні вправу «Прекрасне місце».* Сядьте так, щоб було зручно, і закрийте очі. Уявіть собі місце, де ви вже одного разу були і яке ідеально підходить вам для розум ного і фізичного розслаблення - пляж, гори, луг, сад. Тепер змусьте себе розслабитися в цьому ідеальному уявного мом місці. Ви чітко бачите все фарби, чуєте шарудіння, відчувайте запахи, подих вітру, відчуваєте тепло на шкірі. Відкиньтеся назад і насолоджуйтеся цієї доброчинної, спокійною і розслаблюючій обстановкою. Відчуйте мир і спокій, насл дітесь цим почуттям. Спокій і приємні відчуття освіжають ваше тіло і дають вам нові сили. Ви завжди в уяві можете повернутися в це ідеальне місце і знову відчути мир і спокій в своє тіло і душу. Відкрийте очі через 5 хв і потягніться.

**4. Тренінг саморегуляції емоційних станів \***

*Мета:* ознайомити учасників з психологією стресу, допомогти опанувати способами зняття напруги, навичками подолання з нервово-психічним стресом і виходу з нього.

*Завдання:* 1) профілактика збереження здоров'я і емоційний ного благополуччя в умовах постійного нервово-психічної напруги; 2) підвищення стресостійкості фахівця в ситуаціях професійного спілкування; 3) усвідомлення основних джерел і симптомів власного стресу.

У тренінг включаються міні-дискусії, ігри, вправи з метою набуття практичних навичок, релаксація.

У процесі знайомства ведучий і учасники представляються один одному і висловлюють свої очікування, встановлюють правила групової роботи: конфіденційність, активність кожного, безоціночність суджень, Я-висловлювання.

Ведучий розповідає, в якій формі буде проходити заня тие, знайомить учасників з цілями і завданнями тренінгу.

*Актуалізація проблеми.* Ведучий говорить про те, що за родом своєї діяльності фахівець сервісної сфери відчуває висок дещо нервово-психічне напруження, перш за все, в ситуаціях спілкування з клієнтами. Тому абсолютно необхідна профі лактики емоційного благополуччя з метою попередження емоційних зривів і стресових станів.

Учасникам пропонується тест на виявлення напруженості для визначення особистого рівня нервово-психічної напруги.

Далі проводиться дискусія на тему «Коли я перебуваю в зі стоянні напруги і стресу, то я відчуваю ...». Учасникам перед лагается виконати вправу на зняття напруги «прекрасний ве місце».

*Інформаційно-практична частина.* Ведучий розповідає про те, що таке стрес, як він впливає на робочі ситуації і самого челове ка, як його розпізнати і боротися з ним. Учасники тренінгу підлозі сподіваються завдання скласти індивідуальний список сигналів стресу.

Після виконання завдання ведучий говорить про те, що наші реакції можна розподілити по двох великих груп: на фізіо логічні і психологічні. Фізіологічні відображають біо логічні процеси, що відбуваються в організмі і подібні у багатьох людей. Психологічні (гнів, роздратування, головокру ються і ін.) - Непередбачувані, вони залежать від багатьох факто рів, включаючи емоційний стан в конкретний момент і оцінку заподіяної занепокоєння.

*Які джерела стресу?* Дрібні неприємності, накопичуючи Ясь, можуть створити великий стрес. Накопичувальний ефект впливає на емоції і здоров'я. Для виявлення накопиченого рівня стрес са учасникам пропонується «Шкала соціальної адаптації» Т. Холм са і Б. Рея.

Проводяться дискусія на тему «Що мені допомагає подолати стрес?» І підведення підсумків.