

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: **Сычев Р. А.**

Должность: **Ректор**

Дата подписания: 17.06.2026 13:24:14

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет  
(РИНХ)»

Финансово-экономический колледж



*Р. А. Сычев* Р. А. Сычев

2026 г.

## Рабочая программа дисциплины Психология общения

Специальность

09.02.12 ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЕ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

Форма обучения	очная
Часов по учебному	36
в том числе:	
аудиторные занятия	32
самостоятельная работа	4

Ростов-на-Дону  
2026 г.

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя		16	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	32	32	32	32
Контактная работа	32	32	32	32
Самостоятельная работа	4	4	4	4
Итого	36	36	36	36

### ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 09.02.12 ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 10.03.2025 № 184)

Рабочая программа составлена по образовательной программе 09.02.12 ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ для набора 2026 года  
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 03.03.2026 протокол № 9

Программу составил(и): Преподаватель Романовская Г.В., Андреева В.В.

Председатель ЦМК: Андреева Влада Витальевна

Рассмотрено на заседании ЦМК от 16.03.2026 протокол № 8

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели дисциплины заключается в формировании представлений о целях, функциях и видах общения; овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формированию у студентов гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.
-----	---

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП:	СГ
2.1	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Обществознание
2.2	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Основы бережливого производства

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Знать

**ОК 04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.**

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

### 3.2 Уметь

**ОК-04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде**

- организовывать работу коллектива и команды;  
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

### 3.3 Владеть

**ОК-04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде**

- приемами организации работы в коллективе и команде

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /видзанятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>					
1.1	Общение – основа человеческого бытия /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
1.2	Классификация общения /Ср/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
1.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
1.4	Тренинг коммуникативных навыков /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
1.5	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
1.6	Самодиагностика индивидуальных особенностей общения /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
1.7	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	

	/Лек/					
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>						
2.1	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
2.2	Влияние характера на общение. Диагностика акцентуаций характера /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
2.3	Темперамент. Диагностика типа темперамента. /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
2.4	Этикет в профессиональной деятельности /Ср/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
2.5	Переговоры. Деловая игра «Команда специалистов» /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
<b>Раздел 3. Конфликты в общении</b>						
3.1	Конфликт: виды, структура, стадии протекания /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
3.2	Стратегии поведения в конфликтной ситуации /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
3.3	Способы предупреждения и разрешения конфликтов /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
3.4	Тренинг конструктивного урегулирования конфликтов /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
3.5	Основы эмоциональной саморегуляции /Лек/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	
3.6	Дифференцированный зачет /Пр/	3	2	ОК 04	Л1.1 Л1.2	

## **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация проходит в форме дифференцированного зачета. Перечень вопросов к дифференцированному зачету:

1. Задачи и место психологии в системе наук.
2. Отрасли психологии.
3. Методы психологии.
4. Психика и организм.
5. Структура психики по З. Фрейду.
6. Психология общения.
7. Функция и структура общения.
8. Этапы общения.
9. Общение как коммуникация.
10. Транзактный анализ Э. Берна.
11. Успех делового общения.
12. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
13. Индивидуальность и личность.
14. Типология темперамента.
15. Характер, акцентуации характера и неврозы.
16. Воля как характеристика сознания.
17. Эмоциональные процессы и управление эмоциями.
18. Чувства и настроение.
19. Конфликт: виды, структура, стадии протекания.
20. Виды конфликтов.
21. Предпосылки возникновения в профессионально общении.
22. Стратегии поведения в конфликтах.
23. Способы решения конфликтов.
24. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
25. Правила поведения в условиях конфликта.
26. Дайте определение психологии труда.
27. Объект и предмет психологии профессиональной деятельности.
28. Профессиональные знания.
29. Этика и культура поведения делового человека.
30. Правила вербального этикета в профессиональной деятельности.
31. Правила общения по телефону и деловой переписки.
32. Конфликт: виды, структура, стадии протекания
33. Внутриличностные и межличностные конфликты
34. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
35. Способы предупреждения и разрешения конфликтов
36. Конфликты в деловом общении
37. Стресс. Профилактика стрессов в деловом общении
38. Способы эмоциональной саморегуляции
39. Этика, репутации и ценности
40. Этика профессионального и делового общения
41. Деловой этикет.
42. Деловой имидж.
43. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.
44. Понятие о темпераменте
45. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.
46. Влияние характера на общение
47. Деловые переговоры

48. Общение – основа человеческого бытия
49. Классификация общения
50. Вербальные средства общения
51. Невербальные средства общения
52. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
53. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
54. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
55. Деловое общение.
56. Виды и этапы делового общения
57. Три стороны психической деятельности человека
58. Ощущение и восприятие как виды психических процессов.
59. Особенности восприятия.
60. Понятие конфликта. Виды конфликтов

*Критерии оценивания:*

5 баллов выставляется студентам за полный и правильный ответ на все вопросы билета с логическим обоснованием аргументов, в ответе нет ошибок.

4 балла выставляется студентам, если вопросы билета раскрыты полностью, но обоснования доказательства недостаточны, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

3 балла ставится студентам за правильный ответ на вопросы билета, при этом допущено более одной ошибки по изложению фактов или более двух-трех недочетов в ответе.

2 балла ставится студентам, если допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

## **5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

Представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

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

### **6.1. Рекомендуемая литература**

#### **6.1.1. Основная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
Л1.1	Садовская В. С., Ремизов В. А.	Психология общения: учебник и практикум для спо	М.: Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/bcode/513296">https://urait.ru/bcode/513296</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Корягина Н., Антонова Н. В., Овсянникова С. В.	Психология общения: учебник и практикум для спо	М.: Юрайт, 2023	<a href="https://urait.ru/bcode/533911">https://urait.ru/bcode/533911</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

#### **6.3. Перечень программного обеспечения**

6.3.1 | Офисный пакет - LibreOffice

#### **6.4 Перечень информационных справочных систем**

6.4.1 | ИСС «КонсультантПлюс»

6.4.2 | ИСС «Гарант»

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1 | Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения.

## **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**СГ. 07 Психология общения»**

## 1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

УУД, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ОК-04: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</b>			
<b>Знать:</b> - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.	<b>Сформировавшиеся систематические знания</b> основных направлений психологии, психологии личности и малых групп, психологии общения, особенностях делового общения, нормах общения в коллективе.	<b>Уровень знания</b> основных направлений психологии, психологии личности и малых групп, психологии общения, особенностях делового общения, нормах общения в коллективе.	<b>Т 1-12</b> <b>Д 1- 22</b> <b>ПЗ 1-7</b>
<b>Уметь:</b> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	<b>Сформировавшиеся систематические умения</b> эффективно работать в команде, выстраивать позитивный стиль общения и вести деловую беседу.	<b>Уровень умения</b> взаимодействовать с обучающимися, преподавателями, сотрудниками образовательной организации в ходе обучения, а также с руководством и сотрудниками.	<b>Д 1- 22</b> <b>ПЗ 1-7</b>
<b>Владеть:</b> приемами организации работы в коллективе и команде.	<b>Сформировавшиеся систематические владения</b> деловым общением для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельность.	<b>Уровень владения</b> приемами организации работы в коллективе и команде.	<b>Д 1- 22</b> <b>ПЗ 1-7</b>

*ПЗ – практические задания, Т – тестовые задания, Д – доклады*

## 2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

### Практические задания:

#### №1.

1. Выполняем упражнение «Имена-качества», называем имя и качество на первую букву имени
2. Наделяем смыслом понятие СТУДЕНТ, расшифровывая аббревиатуру на доске
3. Упражнение «Я – студент, который...»(не выносит однообразия любит математику и тд).

А теперь проверим, умеет ли группа взаимодействовать без слов? Постройтесь по размеру

обуви, длине волос цвету глаз, по дате рождения (число,месяц) с помощью только средств невербальной коммуникации

4. Давайте посмотрим, насколько хорошо вы успели узнать друг друга – упражнение «2 правды и 1 ложь». Каждый студент пишет о себе 2 правдивых утверждения и один вымысел. Далее каждый зачитывает, а группа пытается угадать, где правда, а что ложь.

5. Здорово, вы все – такие разные. Предлагаю посмотреть, как же различия могут объединять (анкеты) . Скажите, что было самым приятным в упражнении - рассказывать о себе, узнавать информацию о других или атмосфера в микрогруппе?

6. Несмотря на наши отличия, у нас много общего, мы все чем-то похожи.

Студенты становятся в круг и передавая друг другу символический предмет (игрушку, например) выполняют упражнение «Мы с тобой похожи».

7.Подведение итогов. Рефлексия, получение обратной связи.

## №2.

### Опросники «Ваш уровень общительности», «Уровень эмпатических способностей».

#### Ваш уровень общительности.

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбывает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме,

чем в устной?

**Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.**

### **Ваш уровень общительности**

**30 - 32 очка** – вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте сами себя.

**25 – 29 очков** – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете, недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

**19 – 24 очка** – вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

**14 – 18 очков** – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие взывает у вас раздражение.

**9 – 13** – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

**4 – 8 очков** – вы, должно быть «рубаха - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

**3 очка и менее** – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

### **Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко**

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногогруппников).
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.

12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, ч тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

**Обработка результатов.** Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

1. *Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31
2. *Эмоциональный канал эмпатии:* - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32
3. *Интуитивный канал эмпатии:* - 3, +9, +15, +21, +27, - 33
4. *Установки, способствующие эмпатии:* +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34
5. *Проникающая способность к эмпатии:* +5, - 1, - 17, - 23, - 29, - 35
6. *Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, - 24, +30, - 36

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

**Рациональный канал эмпатии** характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние,

проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

**Эмоциональный канал эмпатии** фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

**Интуитивный канал эмпатии** позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

**Установки, способствующие или препятствующие эмпатии.** Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

**Проникающая способность к эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

**Идентификация** – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают:

**30 баллов и выше** – очень высокий уровень эмпатии

**29 – 22** – средний уровень эмпатии

**21 – 15** – уровень ниже среднего

**Менее 14** – очень низкий

Задание №1. Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

Задание №2. Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».

Задание №3. Заполнить таблицу 1, 2. Интерпретировать результаты диагностики.

### Содержание отчета

1. Таблица 1, интерпретация результатов теста.
2. Таблица 2, интерпретация результатов теста.

**Таблица 1. Ваш уровень общительности**

Уровень	Балл	Характеристика
Общительность		

**Таблица 2. Уровень эмпатических способностей**

Канал эмпатии	Балл	Характеристика
Рациональный		
Эмоциональный		
Интуитивный		
Установки		
Проникающая способность		
Идентификация		
<b>Уровень эмпатических способностей</b>		

\_\_\_\_\_ баллов \_\_\_\_\_ уровень

### №3.

Диагностический инструментарий: тест Леонгарда - Шмишека по определению типов акцентуаций характера.

Согласно теории «акцентуированных личностей» существуют черты личности, которые сами по себе еще не являются патологическими, однако могут при определенных условиях развиваться в положительном или отрицательном направлении. Черты эти являются как бы заострением некоторых присущих каждому человеку индивидуальных свойств. У психопатов эти черты достигают особо большой выраженности.

**Цель:** определение акцентуаций личности.

**Описание методики:**

Содержит 10 шкал в соответствии с десятью выделенными Леонгардом типами акцентуированных личностей.

Выделяют десять основных типов акцентуации (классификация Леонгарда).

1. *Демонстративный тип.* Характеризуется повышенной способностью к вытеснению.
2. *Педантичный тип.* Лица этого типа отличаются повышенной ригидностью, инертностью психических процессов, неспособностью к вытеснению травмирующих переживаний.
3. *«Застревающий» тип.* Характерна чрезмерная стойкость аффекта.
4. *Возбудимый тип.* Повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями.
5. *Гипертимический тип.* Повышенный фон настроения в сочетании с оптимизмом и высокой активностью.
6. *Дистимический тип.* Сниженный фон настроения, пессимизм, фиксация теневых сторон жизни, заторможенность.
7. *Тревожно-боязливый тип.* Склонность к страхам, робость и пугливость.
8. *Циклотимический тип.* Смена гипертимических и дистимических фаз.
9. *Аффективно-экзальтированный тип.* Легкость перехода от состояния восторга к состоянию печали.
10. *Эмотивный тип.* Родственен аффективно — экзальтированному, но проявления не столь бурные. Лица этого типа отличаются особой впечатлительностью и чувствительностью.

Все эти группы «акцентуированных личностей» объединяются по принципу акцентуации свойств характера или темперамента. **К акцентуации свойств характера относятся:**

*демонстративность* (в патологии: психопатия истерического круга);

*педантичность* (в патологии: ананкастическая психопатия);

*возбудимость* (в патологии: эпилептоидные психопаты);

*застревание* (в патологии: паранояльные психопаты).

Остальные виды акцентуации относятся к особенностям темперамента и отражают темп и глубину эффективных реакций.

**Признаком акцентуации является показатель свыше 18 баллов.**

Акцентуации:

**1. Демонстративный тип.** Характеризуется повышенной способностью к вытеснению, демонстративностью поведения, живостью, подвижностью, легкостью в установлении контактов. Склонен к фантазерству, лживости и притворству, направленным на приукрашивание своей персоны, авантюризму, артистизму, позерству. Им движут стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным угнетает его. Он демонстрирует высокую приспособляемость к людям, эмоциональную лабильность (легкую смену настроений) при отсутствии действительно глубоких чувств, склонность к интригам (при внешней мягкости в общении). Отмечается беспредельный эгоцентризм, жажда восхищения, сочувствия, почитания, удивления. Обычно похвала других в его присутствии вызывает у него особо неприятные ощущения, он этого не выносит. Стремление к компании как правило связано с потребностью ощутить себя лидером, занять исключительное положение. Самооценка очень далека от объективной. Может раздражать своей самоуверенностью и высокими притязаниями, сам систематически провоцирует конфликты, но при этом активно защищается. Обладая патологической способностью к вытеснению, он может полностью забыть о том, о чем не желает знать. Это расковывает его во лжи. Обычно лжет с невинным лицом, поскольку то, о чем он говорит, в данный момент для него является правдой; по-видимому, внутренне он не осознает свою ложь или же осознает очень неглубоко, без заметных угрызений совести. Способен увлечь других неординарностью мышления и поступков.

**2. Застревающий тип.** Его характеризуют умеренная общительность, занудливость, склонность к нравочениям, неразговорчивость. Часто страдает от мнимой несправедливости по отношению к нему. В связи с этим проявляет настороженность и недоверчивость к людям, чувствителен к обидам и огорчениям, отличается мстительностью, долго переживает происшедшее, не способен легко забывать обиды. Для него характерна заносчивость, он часто выступает инициатором конфликтов. Самонадеянность, жесткость установок и взглядов, сильно развитое честолюбие часто приводят к настойчивому утверждению своих интересов. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, за которое берется, и проявляет большое упорство в достижении своих целей. Основной чертой является склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, ревность, подозрительность), инертность в проявлении аффектов, 1 в мышлении, моторике.

**3. Педантичный тип.** Характеризуется ригидностью, инертностью психических процессов, долгим переживанием травмирующих событий. В конфликты вступает редко, выступая скорее пассивной, чем активной стороной. В то же время очень сильно реагирует на любое нарушение порядка. На службе ведет себя как бюрократ, предъявляя к окружающим очень много формальных требований. Пунктуален, аккуратен, особое внимание уделяет чистоте и порядку; скрупулезен, добросовестен, склонен жестко следовать плану, в выполнении действий нетороплив, усидчив, аккуратен, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам, сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму. С охотой уступает лидерство другим людям.

**4. Возбудимый тип.** Недостаточная управляемость, ослабление контроля над влечениями и побуждениями сочетаются у людей такого типа с властью физиологических влечений. Им присущи повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, трениям и конфликтам, в которых они сами и являются активной, провоцирующей стороной. Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место

работы, неуживчив в коллективе. Отмечаются низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакций, тяжеловесность поступков. Для него никакой труд не становится привлекательным работает лишь по мере необходимости, проявляет такое же нежелание учиться. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим, желая извлечь из него массу удовольствий. Повышенная импульсивность или возникающая реакция возбуждения гасятся с трудом и могут быть опасны для окружающих. Он может быть властным, выбирая для общения наиболее слабых.

**5. Гипертимический тип.** Людей этого типа отличает большая подвижность, общительность, болтливость, выраженность жестов, мимики, пантомимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, недостаток чувства дистанции в отношениях с другими. Часто спонтанно отклоняются от первоначальной темы в разговоре. Вносят много шума, любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Они почти всегда имеют очень хорошее настроение, хорошее самочувствие, нередко цветущий вид, хороший аппетит, здоровый сон, склонность к чревоугодию и иным радостям жизни. Это люди с повышенной самооценкой, веселые, легкомысленные, поверхностные и вместе с тем деловитые, изобретательные, блестящие собеседники; люди, умеющие развлекать других, энергичные, деятельные, инициативные. Большое стремление к самостоятельности может служить источником конфликтов. Для них характерны вспышки гнева, раздражения, особенно когда они встречают сильное противодействие, терпят неудачу. Склонны к аморальным поступкам, повышенной раздражительности, прожектерству. Недостаточно серьезно относятся к своим обязанностям, трудно переносят жесткую дисциплину, монотонную деятельность, вынужденное одиночество.

**6. Дистимический тип.** Люди этого типа отличаются серьезностью, даже подавленностью настроения, медлительностью, слабостью волевых усилий, Для них характерны пессимистическое отношение к будущему, заниженная самооценка, низкая контактность, немногословность в беседе, даже молчаливость. Такие люди являются домоседами/индивидуалистами; общества, шумной компании обычно избегают, ведут замкнутый образ жизни. Часто угрюмы, заторможены, склонны фиксироваться на темных сторонах жизни. Они добросовестны, ценят тех, кто с ними дружит, и готовы им подчиниться, отличаются обостренным чувством справедливости, а также замедленностью мышления.

**7. Тревожный тип.** Людям данного типа свойственны низкая контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. Дети тревожного типа часто боятся темноты, животных, страшатся оставаться одни. Они сторонятся шумных и бойких сверстников, не любят чрезмерно шумных игр, испытывают чувство робости и застенчивости, тяжело переживают контрольные, экзамены, проверки. Часто стесняются отвечать перед классом. Охотно подчиняются опеке старших, нотации взрослых могут вызвать у них угрызения совести, чувство вины, слезы, отчаяние. У них рано формируются чувство долга, ответственности, высокие моральные и этические требования. Чувство собственной неполноценности стараются замаскировать в самоутверждении через те виды деятельности, где они могут в большей мере раскрыть свои способности.

Свойственные им с детства обидчивость, чувствительность, застенчивость мешают сблизиться с теми, с кем хочется. Особо слабым звеном является реакция на отношение к ним окружающих. Непереносимость насмешек, подозрения сопровождается неумением постоять за себя, отстоять правду при несправедливых обвинениях. Редко вступают в конфликты с окружающими, играя в них в основном пассивную роль; в конфликтных ситуациях ищут поддержки и опоры. Они дружелюбны, самокритичны, исполнительны. Вследствие своей незащитности нередко служат «козлами отпущения», мишенями для шуток.

**8. Экзальтированный тип.** Яркая черта этого типа — способность, восторгаться,

восхищаться, а также улыбочивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Эти чувства у них могут возникать по причине, которая не вызывает у других большого подъема, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние— от печальных. Им свойственны высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие люди часто спорят, но не доводят дело до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Они привязаны к друзьям и близким, альтруистичны, имеют чувство сострадания, хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств. Могут быть паникерами, подвержены сиюминутным настроениям, порывисты, обладают лабильностью психики.

**9. Эмотивный тип** людей родственен экзальтированному, но проявления его не столь бурны. Для них характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость глубокие реакции в области тонких чувств. Наиболее сильно выраженная черта — гуманность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность, способность радоваться чужим успехами Они впечатлительны, слезливы, любые жизненные события воспринимают серьезнее, чем другие люди. Подростки остро реагируют на сцены из фильмов, где кому-либо угрожает опасность, сцена насилия может вызвать у них сильное потрясение, которое долго не забудется и может нарушить сон. Редко вступают в конфликты, обиды носят в себе. Им свойственны обостренное чувство долга, исполнительность. Бережно относятся к природе, любят выращивать растения, ухаживать за животными.

**10. Циклотимный тип.** Характеризуется сменой гипертимных и дис-тимных состояний: Им свойственны частые смены настроения, а также зависимость от внешних событий. Радостные события вызывают у них гипертимию: жажду деятельности, повышенную говорливость, скачку идей; печальные — подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми. В подростковом возрасте можно обнаружить два варианта циклотимической акцентуации: типичные и лабильные циклоиды. Типичные циклоиды в детстве обычно производят впечатление гипертимных, но затем проявляются вялость, упадок сил, то, что раньше давалось легко, теперь требует непомерных усилий. Прежде шумные и бойкие, они становятся вялыми домоседами, наблюдаются падение аппетита, бессонница, или, наоборот, сонливость. На замечания реагируют раздражением, даже грубостью и гневом, в глубине души, однако, впадая при этом в уныние, глубокую депрессию, не исключены суицидальные попытки. Учатся неровно, случившиеся упущения наверстывают с трудом, порождают в себе отвращение к занятиям. У лабильных циклоидов фазы смен настроения обычно короче, чем у типичных циклоидов. «Плохие» дни отмечаются скорее насыщенными дурным настроением, чем вялостью. В период подъема выражено желание иметь друзей, быть в компании. Настроение влияет на самооценку.

## **Опросник Шмишека. Акцентуации характера**

### *Инструкция*

Ответьте на 88 вопросов, касающихся различных сторон Вашей личности. Рядом с номером вопроса поставьте знак «+», если Вы согласны, или «—», если Вы не согласны. Отвечайте быстро, долго не задумывайтесь.

### *Вопросы*

1. Ты обычно спокоен, весел?
2. Легко ли ты обижаешься, огорчаешься?
3. Легко ли ты можешь расплакаться?
4. Много ли раз ты проверяешь, нет ли ошибок в твоей работе?
5. Такой ли ты сильный, как твои одноклассники?
6. Легко ли ты переходишь от радости к грусти и наоборот?
7. Любишь ли ты быть главным в игре?

8. Бывают ли дни, когда ты без всяких причин на всех сердишься?
9. Серьезный ли ты человек?
10. Всегда ли ты стараешься добросовестно выполнять задания учителей?
11. Умеешь ли ты выдумывать новые игры?
12. Скоро ли ты забываешь, если кого-нибудь обидел?
13. Считаешь ли ты себя добрым, умеешь ли сочувствовать?
14. Бросив письмо в почтовый ящик, проверяешь ли ты рукой не застряло ли оно в прорези?
15. Стараешься ли ты быть лучшим в школе, в спортивной секции, в кружке?
16. Когда ты был маленьким, ты боялся грозы, собак?
17. Считаю ли тебя ребята чересчур старательным и аккуратным?
18. Зависит ли твое настроение от домашних и школьных дел?
19. Можно ли сказать, что большинство твоих знакомых любят тебя?
20. Бывает ли у тебя беспокойно на душе?
21. Тебе обычно немного грустно?
22. Переживая горе, случалось ли тебе рыдать?
23. Тебе трудно оставаться на одном месте?
24. Борешься ли ты за свои права, когда с тобой поступают несправедливо?
25. Приходилось ли тебе когда-нибудь стрелять из рогатки в кошек?
26. Раздражает ли тебя, когда занавес или скатерть висят неровно?
27. Когда ты был маленьким, ты боялся оставаться один дома?
28. Бывает ли так, что тебе весело или грустно без причины?
29. Ты — один из лучших учеников в классе?
30. Часто ли ты веселишься, дурачишься?
31. Легко ли ты можешь рассердиться?
32. Чувствуешь ли ты себя иногда очень счастливым?
33. Умеешь ли ты веселить ребят?
34. Можешь ли ты прямо сказать кому-то все, что ты о нем думаешь?
35. Боишься ли ты крови?
36. Охотно ли ты выполняешь школьные поручения?
37. Заступишься ли ты за тех, с кем поступили несправедливо?
38. Тебе неприятно войти в темную пустую комнату?
39. Тебе больше по душе медленная и точная работа, чем быстрая и не такая точная?
40. Легко ли ты знакомишься с людьми?
41. Охотно ли ты выступаешь на утренниках, вечерах?
42. Ты когда-нибудь убегал из дома?
43. Ты когда-нибудь расстраивался из-за ссоры с ребятами, учителями настолько, что не мог пойти в школу?
44. Кажется ли тебе жизнь тяжелой?
45. Можешь ли ты при неудаче посмеяться над собой?
46. Стараешься ли ты помириться, если ссора произошла не по твоей вине?
47. Любишь ли ты животных?
48. Уходя из дому, приходилось ли тебе возвращаться, чтобы проверить, не случилось ли чего-нибудь?
49. Кажется ли тебе иногда, что с тобой или твоими родными должно что-то случиться?
50. Твое настроение зависит от погоды?
51. Трудно ли тебе отвечать в классе, даже если ты знаешь ответ на вопрос?
52. Можешь ли ты, если сердишься на кого-то, начать драться?

53. Нравится ли тебе быть среди ребят?
54. Если тебе что-то не удастся, можешь ли ты прийти в отчаяние?
55. Можешь ли ты организовать игру, работу?
56. Упорно ли ты стремишься к цели, даже если на пути встречаются трудности?
57. Плакал ли ты когда-нибудь во время просмотра кинофильма, чтения грустной книги?
58. Бывает ли тебе трудно уснуть из-за каких-нибудь забот?
59. Подсказываешь ли ты или даешь списывать?
60. Боишься ли ты пройти один по темной улице вечером?
61. Следишь ли ты за тем, чтобы каждая вещь лежала на своем месте?
62. Бывает ли с тобой так, что ты ложишься спать с хорошим настроением, а просыпаешься с плохим?
63. Свободно ли ты чувствуешь себя с незнакомыми ребятами (в новом классе, лагере)?
64. Бывает ли у тебя головная боль.
65. Часто ли ты смеешься?
66. Если ты не уважаешь человека, можешь ли ты вести себя с ним так, чтобы он этого не замечал (не показывать своего неуважения)?
67. Можешь ли ты сделать много разных дел за один день?
68. Часто ли с тобой бывают несправедливы?
69. Любишь ли ты природу?
70. Уходя из дому, ложась спать, проверяешь ли ты, заперта ли дверь, выключен ли свет?
71. Боязлив ли ты, как ты считаешь?
72. Меняется ли твое настроение за праздничным столом?
73. Участвуешь ли ты в драматическом кружке, любишь ли ты читать стихи со сцены?
74. Бывает ли у тебя без особой причины угрюмое настроение, при котором тебе ни с кем не хочется говорить?
75. Бывает ли, что ты думаешь о будущем с грустью?
76. Бывают ли у тебя неожиданные переходы от радости к тоске?
77. Умеешь ли ты развлекать гостей?
78. Подолгу ли ты сердисься, обижаешься?
79. Сильно ли ты переживаешь, если горе случилось у твоих друзей?
80. Станешь ли ты из-за ошибки, помарки переписывать лист в тетради?
81. Считаешь ли ты себя недоверчивым?
82. Часто ли тебе снятся страшные сны?
83. Возникло ли у тебя желание прыгнуть в окно или броситься под машину?
84. Становится ли тебе весело, если все вокруг веселятся?
85. Если у тебя неприятности, можешь ли ты на время забыть о них, не думать о них постоянно?
86. Совершаешь ли ты поступки, неожиданные для самого себя?
87. Обычно ты немногословен, молчалив?
88. Мог бы ты, участвуя в драматическом представлении, настолько войти в роль, что при этом забыть, что ты не такой как на сцене?

### **Обработка результатов.**

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации; если полученная величина превышает 18, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации.

Свойства характера	Коэф-ци	«ДА» № ??	«НЕТ» № ??	Резуль-т .

№ ?	Ответ	№ ?	Ответ	№ ?	Ответ
-----	-------	-----	-------	-----	-------

	ент			
Демонстративность	2	7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88.	51	
Застревание	2	2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81.	12, 46, 59.	
Педантичность	2	4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83.	36.	
Возбудимость	3	8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86.		
Гипертимность	3	1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77.		
Дистимность	3	9, 21, 43, 75, 87.	31, 53, 65.	
Тревожность	3	16, 27, 38, 49, 60, 71, 82.	5.	
Экзальтированность	6	10, 32, 54, 76.		
Эмотивность	3	3, 13, 35, 47, 57, 69, 79.	25.	
Цикло тимность	3	6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84.		

1		31		61	
2		32		62	
3		33		63	
4		34		64	
5		35		65	
6		36		66	
7		37		67	
8		38		68	
9		39		69	
10		40		70	
11		41		71	
12		42		72	
13		43		73	
14		44		74	
15		45		75	
16		46		76	
17		47		77	
18		48		78	
19		49		79	
20		50		80	
21		51		81	
22		52		82	
23		53		83	
24		54		84	
25		55		85	
26		56		86	
27		57		87	
28		58		88	
29		59			
30		60			

Результат: \_\_\_\_\_

---

---

#### **Порядок выполнения**

- Задание №1. Ответить на вопросы теста и отметить их в бланке.  
Задание №2. Сосчитать совпадения с ключом и записать их.  
Задание №3. Внимательно прочитать описание типов акцентуаций.  
Задание №4. Переписать характеристику в отчет.

#### **Содержание отчета**

1. Бланк ответов.
2. Расчет совпадений с ключом.
3. Описание типа акцентуаций (название и характеристика).

Диагностический инструментарий: опросники «Предрасположенность к конфликтам», «Типы поведения в конфликтной ситуации» по К. Томасу.

### Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам»

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это поможет вам правильно определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. Как вы реагируете на критику?

а) как правило, критика меня глубоко обижает; б) критику обычно принимаю глубоко к сердцу; в) пытаюсь учесть, если критика справедлива; г) на критику обычно не обращаю внимания

2. Верите ли вы людям?

а) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;  
б) людям почти не верю;  
в) я верю, людям, когда нет особых оснований для недоверия;  
г) обычно я доверяю всем людям без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;  
б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;  
в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;  
г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

а) в любом деле люблю руководить сам;  
б) люблю, как руководить, так и быть руководимым;  
в) охотно работаю под чьим-либо руководством;  
г) как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему

5. Если вас кто-то обидел...

а) стараюсь отплатить тем же.  
б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;  
в) считаю месть лишним, ненужным усилием;  
г) если меня кто-то обидел – обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди...

а) способен того человека вышвырнуть вон;  
б) ругаюсь, но если только ругаются другие; в) молчу, хотя возмущен;  
г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю;

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным вопросам;  
б) я расстраиваюсь, когда на то есть уважительные причины;  
в) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;  
г) меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

а) я горяч и вспыльчив;  
б) не очень вспыльчив;  
в) скорее спокоен, чем вспыльчив;  
г) я вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

- а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза;
- б) бывает, что я могу сказать все, что я думаю;
- в) говорю обдуманно, лишь после размышления;
- г) я не раз взвешиваю свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

В зависимости от варианта ответа поставьте за а) 1 балл, за б) – 2, за в) – 3, за г) – 4 балла.  
Суммируйте результаты.

**От 9 до 19 баллов.**

Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но, прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признавайтесь себе честно, так ли велика польза от вашей борьбы за справедливость?

**От 20 до 25 баллов.**

Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе.

**От 26 до 34 баллов.**

Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку не интересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делает вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса «Определение способов регулирования конфликтов». К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

**«Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу»**

**Инструкция:** Внимательно прочитайте утверждения и выберите те варианты утверждений, которые соответствуют вашим взглядам на конфликтную ситуацию.

1 А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4.

- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5.  
А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности,
6.  
А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б. Я стараюсь добиться своего.
7.  
А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8.  
А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9.  
А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10.  
А. Я твердо стремлюсь достичь своего.  
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11.  
А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12.  
А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13.  
А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14.  
А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15.  
А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16.  
А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.  
А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.  
А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне

навстречу.

19.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, и чем состоят все затронутые интересы и спорные, вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию,

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

## **Ключ**

1. Соперничество – 3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.
2. Сотрудничество – 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б.
3. Компромисс – 2А, 4А, 7Б, 10Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А.
4. Избегание – 1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12Б, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б.
5. Приспособление – 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 12А, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

## **Характеристика стилей разрешения конфликтов**

Существует пять таких основных стилей поведения в конфликтной ситуации, связанных с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон.

**СТИЛЬ КОНКУРЕНЦИИ (СОПЕРНИЧЕСТВО)** Человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: «Меня не беспокоит то, что думают другие. Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы».

Или, согласно описанию динамики процесса Томасом, вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Для достижения цели вы используете свои волевые качества; если ваша воля достаточно сильна, то вам это удастся. Это может быть эффективным стилем в том случае, когда вы обладаете определенной властью. Вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны и вы имеете возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который вы хотели бы использовать в личных отношениях; вы хотите ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызвать в них чувство отчуждения. А если вы применяете такой стиль в ситуации, в которой вы не обладаете достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу ваша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, вы можете обжечься. Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль: - исход очень важен для вас и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы; - вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее; - решение нужно принять быстро и у вас есть достаточно власти для этого; - вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять; - вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования; - вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой; - вы должны принять непопулярное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага. Когда вы используете этот подход, вы можете быть не очень популярны, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный результат. Но если вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное вами решение проблемы имеет для вас большое значение, когда вы чувствуете, что для его реализации вам необходимо быстро действовать, и когда вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

**СТИЛЬ УКЛОНЕНИЯ (ИЗБЕГАНИЕ)** Этот подход к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагивается проблема не столь важная для вас, когда вы не хотите тратить силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это серьезное основание для того, чтобы не отстаивать собственной позиции. Вы можете попытаться изменить

тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекидывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы. Приведем наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения: - напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала; - исход не очень важен для вас и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы; - у вас трудный день, решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности; - вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу; - вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чей-либо поддержкой; - ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас; - у вас мало власти для решения проблемы или ее решения желательным для вас способом; - вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему; - пытаться решить проблему немедленно - опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию. Несмотря на то, что многие могут посчитать стиль уклонения «бегством» от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что если вы постараетесь игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то вы сможете заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

**СТИЛЬ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ** Стиль приспособления означает то, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существенен для вас. Этот стиль полезен также в ситуациях, в которых вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Таким образом, вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент. Поскольку, используя этот подход, вы откладываете свои интересы в сторону, то лучше поступать таким образом тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком высокую ставку на положительное для вас решение проблемы. Если вы считаете, что уступаете в чем-то важном для вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда почувствуете, что другой не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда вы чувствуете, что, немного уступая, вы теряете мало. Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы.

Однако основное отличие состоит в том, что Вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, что хочет другой. Когда же вы применяете стиль уклонения, вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто отталкиваете от себя проблему. Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления: - вас не особенно волнует случившееся; - вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми; - вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы; - вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас; - вы понимаете, что правда не на вашей стороне; - у вас мало власти или мало шансов победить; - вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку. Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конкретную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если считаете его

приемлемым для себя, или же вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время и позднее добиться окончательного желательного для вас решения.

**СТИЛЬ СОТРУДНИЧЕСТВА** Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с этим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон. Для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы. Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях: - решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться; - у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной; - у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов); - и вы, и другой человек осведомлены в проблеме и желания обеих сторон известны; - вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения; - вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга; - обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задач определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако оно позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

**СТИЛЬ КОМПРОМИССА** Используя стиль компромисса, вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами, вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения. Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищите скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях. При использовании стиля сотрудничества вы сосредоточиваете внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний. Применяя стиль компромисса, вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и ищите способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения, в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате подходящего компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: «Я могу смириться с этим». Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с

которым каждый из нас мог бы смириться». В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Возможно, ни один из вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда вам может помочь только компромисс. Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен: - обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы; - вы хотите получить решение быстро, потому что у вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь; - вас может устроить временное решение; - вы можете воспользоваться кратковременной выгодой; - другие подходы к решению. Проблемы оказались неэффективными; - удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную вначале цель; - компромисс позволит вам сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все терять. Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого, если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.

### Порядок выполнения

1. Определить уровень конфликтности. Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
2. Определить особенности реагирования в конфликтной ситуации (типы реагирования в конфликтной ситуации по Томасу). Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
3. Заполнить таблицу 1, 2.

### Содержание отчета

1. Таблица 1, таблица 2
2. Характеристика типов поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

**Таблица 1. Ваш уровень конфликтности**

Уровень	Балл	Характеристика
Конфликтность		

**Таблица 2. Типы поведения в конфликтной ситуации**

Тип поведения	Балл	Характеристика
Соперничество		
Сотрудничество		
Компромисс		
Избегание		
Приспособление		

## **Диагностический инструментарий: опросник Айзенка по определению типа темперамента**

Инструкция: «Вам предлагается несколько вопросов. На каждый вопрос отвечайте только «да» или «нет». Не тратьте время на обсуждение вопросов, здесь не может быть хороших или плохих ответов, т.к. этот не испытание умственных способностей».

### **Вопросы.**

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить, посочувствовать?
3. Считаете ли вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли трудно вам отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли сдерживаете свои обещания, даже если это вам невыгодно?
7. Часто ли у вас спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли вы обычно говорите и действуете?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на «спор» вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который вам симпатичен?
12. Бывает ли когда-нибудь, что разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
14. Часто ли вас беспокоит мысль о том, что вам не следовало что-нибудь делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы чтение книг встречами с людьми?
16. Верно ли, что вас легко задеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас такие мысли, которыми вам бы не хотелось делиться с другими?
19. Верно ли, что иногда вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете усталость?
20. Стараетесь ли вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете ли вы тем же?
23. Часто ли у вас появляется чувство, что вы в чем-то виноваты?
24. Считаете ли вы все свои привычки хорошими?
25. Способны ли вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают натянуты до предела?
27. Слывете ли вы человеком живым и веселым?
28. После того как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что смогли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли вы себя спокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
32. Если вы хотите что-то узнать, вы предпочитаете сами найти это в книге, а не спросить

у людей?

33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли вам работа, требующая сосредоточения?
35. Бывает ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли вы говорите правду?
37. Бывает ли вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, требующая быстрого действия?
40. Верно ли, что вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли. Что вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
42. Опаздываете ли вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что не упускаете любого случая побеседовать с новым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы вы, если долго не могли видеться с друзьями?
47. Вы нервный человек?
48. Есть ли среди ваших знакомых те, которые явно вам не нравятся?
49. Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?
51. Трудно ли вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народу?
52. Беспокоит ли вас чувство, вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
56. Любите ли вы подшутить над другими?
57. Страдаете ли вы бессонницей?

#### **Обработка результатов.**

Экстраверсия – находится сумма ответов «да» в вопросах: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 и ответов «нет» в вопросах: 5, 15, 20, 29, 32, 37, 41, 51.

Если сумма баллов равна 0-10, то вы интроверт, замкнуты внутри себя.

Если 15-24, то вы экстраверт, общительны, обращены к внешнему миру.

Если 11-14, то вы амбиверт, общаетесь когда вам нужно.

Невротизм – находится количество ответов «да» в вопросах: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 38, 35, , 40, 43, 45, 50, 52, 55, 57.

Если кол-во ответов «да» равно 0-10, то - эмоциональная устойчивость.

Если 11-16, то – эмоциональная впечатлительность

Если 17-22, то появляются отдельные признаки расшатанности нервной системы.

Если 23-24, то невротизм, граничащий с патологией, возможен срыв нервоз.

Ложь – находится сумма баллов ответов «да» в вопросах: 6, 24, 36 и ответов «нет» в вопросах: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если набранное количество баллов 0-3 – норма человеческой лжи, ответам можно доверять.

Если 4 -5, то сомнительно.

Если 6-9, то ответы недостоверны.

Если ответам можно доверять.

## По полученным данным строится график



**Сангвиник-экстраверт:** стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, любит лидерство, много друзей, жизнерадостен.

**Холерик-экстраверт:** нестабильная личность, обидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, оптимистичен, активен, но работоспособность и настроение нестабильны, цикличны. В ситуациях стресса – склонность к истерикам, психопатическим реакциям.

**Флегматик-интроверт:** стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов здоровья и настроения

**Меланхолик-интроверт:** нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, очень сдержан внешне, но чувствителен и эмоционален внутри, интеллектуальный, склонен к размышлениям. В ситуации стресса - склонность к внутренней тревоге, депрессии, срыву или ухудшению результатов деятельности (стресс кролика).

### Порядок выполнения

- Задание №1. Ответить на вопросы, сверить ответы с «ключом».
- Задание №2. Построить график.
- Задание №3. Описать тип своего темперамента.

### Содержание отчета

1. Данные диагностики. Показатели экстраверсии и нейротизма.
2. График.
3. Определение темперамента.
4. Описание типа темперамента по Айзенку.

### №6.

#### Порядок проведения игры

1. Моделирование ситуации. Студентам предлагается представить, что все они – сотрудники известной крупной компании. Каждый посетитель, входящий в здание офиса, может увидеть на стене стенд, представляющий информацию о сотрудниках.

2. Упражнение «Визитная карточка сотрудника». На пустых импровизированных визитках студенты записывают то, с чем посетители могут к каждому из них обратиться, отмечают, какие деловые качества у них развиты лучше всего. Визитки не подписываются! Далее их зачитывают вслух и участники игры пытаются определить, о ком идёт речь.

3. Упражнение «Рекламная компания». Залог успеха компании – хорошая реклама. Группа определяет направление деятельности компании, проанализировав все достоинства сотрудников и методом мозгового штурма выбирает мероприятия для организации рекламной компании.

4. Упражнение «Презентация компании». Озвучивается предположение, что не все посетители захотят обратиться к стенду с визитными карточками. Многие захотят получить информацию от сотрудников. Предлагается кратко представить друг друга таким образом, чтобы у компании появилось много заказов от клиентов.

5. Подведение итогов. Рефлексия, получение обратной связи.

## №7.

### Порядок выполнения

Задание №1. Решение конфликтной ситуации №1 (работа в микрогруппе).

Задание №2. Решение конфликтной ситуации №2 (работа в микрогруппе).

Задание №3. Разработать «Кодекс поведения в конфликтной ситуации».

Задание №4. Заполнить таблицу.

Конфликтная ситуация	Решение
КС 1 «...»	
КС 2 «...»	

### Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Перечислите условия конструктивного выхода из конфликтной ситуации.
3. Каково содержание понятия «конфликтная личность»?

### Конфликтная ситуация № 1

#### Вариант 1

Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе.

Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением.

Вопросы:

1. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель?
2. Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента?

#### Вариант 2

Наташа и Антон женаты уже год. Любовь у них возникла с первого взгляда. Супруги проживают в своей квартире.

В пятницу Антон пришел домой в 13.40. Он съел суп, который приготовила Наташа, и стал смотреть телевизор. Наташа пришла домой поздно, т.к. занятия у нее были во вторую смену (утром она прибралась дома и приготовила обед). Она очень устала и проголодалась, но ужина не

было, посуда была грязная... На вопрос Наташи: «А где обед, который я приготовила, и почему ты не вымыл посуду?», Антон ответил: «Сама бродишь, где попало, вечно дома есть нечего...»

Вопросы:

1. Как бы вы поступили на месте Наташи?
2. Как бы вы поступили на месте Антона?

### **Вариант 3**

Студенты Сергей А. и Антон В. (2 курс) проживают в общежитии в одной комнате с первокурсником Иваном И. Поселившись вместе, они договорились об очередности при приготовлении ужина и уборки комнаты.

Иван очень часто ездит домой и обычно в дежурство. В очередной раз Иван уехал домой, не предупредив Сергея и Антона. Те пришли домой после 6 пары, которая закончилась в 18.50. Но Иван ужин не приготовил и деньги на продукты у парней закончились.

Вопросы:

1. Как действовать Сергею и Антону?
2. Что делать Ивану?
3. Может ли помочь воспитатель Наталья Николаевна?

### **Вариант 4**

Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит Алену сходить в магазин. Но у той скоро начало занятий танцами, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает. Страсти накаляются...

Вопросы:

1. Как вы считаете, права ли мама?
2. Как вы поступила, и какие действия предприняли бы на месте мамы и Алены?

## **Конфликтная ситуация № 2**

### **Вариант 1**

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

#### **1. «Грамотные стали»**

Покупатель – Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?

Продавец – С чего вы взяли?

Покупатель – Ну вот же, на ценнике написано — вес 200 г, цена 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали.

Продавец – Ничего мы не перепутали. За сколько надо, за столько и продаем. А не нравится — идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали!!!!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (избегание). Объясните, эффективно ли это в данном случае?

### **Вариант 2**

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

#### **2. «Только не надо нас пугать»**

Преподаватель – Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы.

Мама студента – А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы

знаете, что он у меня изучает специальные дисциплины, будет учиться в УрГУПСе, а потом будет работать начальником. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.

Преподаватель – Но вы понимаете, что оценка по литературе в дипломе будет стоять не за его успехи в спецдисциплинах. Он получит то, что заслуживает.

Мама ученика. – Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (приспособление).

Объясните, эффективно ли это в данном случае?

### Вариант 3

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

3. «Вас никто здесь не держит»

Представитель рабочих – Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату?

Начальник – Мне очень жаль, но денег нет — предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось.

Представитель рабочих – Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку.

Начальник – Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

Представитель рабочих – Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите, — верните наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки.

Начальник – ООО Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать — вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (сотрудничество). Объясните, эффективно ли это в данном случае?

### Вариант 4

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

4. «Спор из-за телевизора»

Сын — заядлый болельщик, и он рассчитывает посмотреть трансляцию футбольного матча. Мама настроена на очередную серию зарубежного фильма. Разгорается спор.

Мама – Я никак не могу пропустить серию, ведь я весь день ее ждала!

Сын – Я тоже никак не могу отказаться от матча – я ждал его еще дольше!

Мама – Обойдешься! Лучше садись за уроки!

Сын – Да твои сериалы надоели, завтра ты все равно поймешь, что было в этой серии, там всегда одно и то же!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (конкуренция). Объясните, эффективно ли это в данном случае?

### Критерии оценивания:

- 5 баллов выставляется, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, найдена, обобщена и систематизирована необходимая информация;
- 4 баллов выставляется студенту, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, однако допущены незначительные ошибки, исправленные при указании на них;
- 3 балла выставляется студенту, если задания выполнены самостоятельно, в полном

объеме, однако допущены ошибки, исправленные с затруднением при указании на них;

- 2 балла выставляется студенту, если вопросы задания не раскрыты, обнаруживается существенное непонимание предмета курса; не показывает способности применять знания при решении задания.

Студент в течение семестра должен выполнить 7 практических работ.

### **Тестовые задания:**

1. Общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом первичности».

4. Психологическими механизмами восприятия являются:

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия.

5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) каузальная атрибуция;
- в) все ответы верны.

6. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности.

7. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

8. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния.

10. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

11. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда, на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

12. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) видеть все только со своей позиции;
- г) учитывать интересы партнера по общению;
- д) критически оценивать партнера.

**Критерии оценивания:**

90-100% правильных ответов – «**5 баллов**»

70-89% правильных ответов – «**4 балла**»

50-69% правильных ответов – «**3 балла**»

Менее 49% - «**2 балла**»

**Темы докладов  
по дисциплине «Психология общения»:**

1. Барьеры в деловом общении.
2. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
3. Влияние семьи на становление личности.
4. Культура общения.
5. Лидер в организации.
6. Личность и коллектив.
7. Понимание в межличностном общении.
8. Проблемы профессиональной этики.
9. Разрешение конфликтных ситуаций.
10. Психологические особенности публичного выступления.
11. Структура и средства общения.
12. Невербальные средства общения.
13. Речевые средства общения.
14. Позиции в общении. Деловая беседа
15. Механизмы межличностного восприятия.
16. Конструктивное общение. Контроль эмоций.
17. Активное и пассивное слушание.
18. Общение и профессиональная деятельность.
19. Особенности восприятия невербального поведения.
20. Коммуникативные барьеры.
21. Самопрезентация в общении.
22. Стилль общения как характеристика отношений.

**Критерии оценивания:**

«**5 баллов**», если доклад содержит собственные взгляды обучающегося на проблему и его выступление сопровождается презентацией; даны ответы на дополнительные вопросы.

«**4 баллов**», если доклад содержит собственные взгляды обучающегося на проблему и его выступление сопровождается презентацией, но не даны ответы на дополнительные вопросы.

«**3 балла**» выставляется если доклад частично содержит собственные взгляды обучающегося на проблему, но его доклад не содержит презентации, приводится только одна точка зрения на проблему, суть проблемы раскрыта не полностью; ответы на дополнительные вопросы не даны.

«**2 балла**» выставляется в том случае, когда поднятая проблема раскрыта недостаточно полно, не всегда правильно выделяется главное, беден фактический материал, мало использовано дополнительной литературы. Доклад оформлен неправильно: имеются нарушения логики. Написан грамотно.

Студент в течение семестра может подготовить 1 доклад.

**3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций состоит из текущего контроля.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств,

представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации и учитываются при оценивании знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### СГ. 07 Психология общения

Методические указания для студентов по освоению дисциплины «Психология общения» являются частью рабочей программы дисциплины (приложением к рабочей программе).

Рабочая программа дисциплины утверждается директором колледжа для изучения дисциплины «Психология общения». Определяет цели и задачи дисциплины, формируемые в ходе ее изучения компетенции и их компоненты, содержание изучаемого материала, виды занятий и объем выделяемого учебного времени, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины.

Для самостоятельной учебной работы студента важное значение имеют разделы «Структура и содержание дисциплины (модуля)» и «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)». В первом указываются разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем (в академических часах), во втором – рекомендуемая литература и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Работая с рабочей программой дисциплины, необходимо обратить внимание на следующее:

– некоторые разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, а выносятся на самостоятельное изучение по рекомендуемой учебной литературе и учебно-методическим разработкам;

– содержание тем, вынесенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входит составной частью в темы текущего и промежуточного контроля;

Для подготовки к текущему контролю студенты могут воспользоваться оценочными средствами, представленными в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 1. Описание последовательности действий студента

Приступая к изучению дисциплины необходимо в первую очередь ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины «Психология общения», где в разделе «Структура и содержание дисциплины (модуля)» приведено общее распределение часов аудиторных занятий и самостоятельной работы по темам дисциплины и видам занятий.

Залогом успешного освоения дисциплины является посещение лекционных занятий и выполнение практических работ, так как пропуск одного, а тем более нескольких занятий может осложнить освоение разделов курса.

Лекции имеют целью дать систематизированные основы научных знаний по содержанию дисциплины. При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

– повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;

– при самостоятельном изучении теоретической темы подготовить конспект, используя рекомендованные в рабочей программе дисциплины литературные источники и электронные образовательные ресурсы;

Практические задания выполняются студентами с целью углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях, в процессе самостоятельной работы с учебной литературой.

В ходе практического занятия обучающиеся выполняют одно практическое задание под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Выполнение обучающимися практических заданий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических

знаний по конкретным темам дисциплины;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;

- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

При подготовке к выполнению практических заданий необходимо изучить или повторить лекционный материал по соответствующей теме.

## **2. Самостоятельная работа студента**

Самостоятельная работа - это вид учебной деятельности, предназначенный для приобретения знаний, навыков и умений в объеме изучаемой дисциплины согласно требованиям ФГОС среднего профессионального образования, который выполняется обучающимися индивидуально и предполагает активную роль студента в ее осуществлении и контроле.

Цели самостоятельной работы:

– систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;

– углубление и расширение теоретических знаний;

– формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

– развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

– формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

– воспитание самостоятельности, как личностного качества будущего специалиста;

– развитие исследовательских умений.

Самостоятельная работа студента по учебной дисциплине выполняется:

– самостоятельно вне расписания учебных занятий;

– с использованием современных образовательных технологий;

– параллельно и во взаимодействии с аудиторными занятиями.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом. Выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

## **3. Рекомендации по работе с литературой и источниками**

Работу с литературой следует начинать с анализа рабочей программы дисциплины, содержащей список основной и дополнительной литературы.

В случае возникновения затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.