

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

Документ подписан в информационном поле  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 27.09.2024 16:38:29  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78



Р. А. Сычев  
2024г.

## Рабочая программа дисциплины Психология общения

Специальность  
38.02.06 ФИНАНСЫ

Форма обучения	очная
Часов по учебному плану	40
в том числе:	
аудиторные занятия	40
самостоятельная работа	0

Ростов-на-Дону  
2024 г.

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя		20	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	20	20
Практические	20	20	20	20
В том числе в форме практ.подготовки	40		40	
Итого ауд.	40	40	40	40
Контактная работа	40	40	40	40
Итого	40	40	40	40

**ОСНОВАНИЕ**

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.06 ФИНАНСЫ (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 65)

Рабочая программа составлена по образовательной программе 38.02.06 ФИНАНСЫ для набора 2024 года  
программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.05.2024 протокол № 16

Программу составил(и): Преподаватель, Романовская Галина Васильевна

Председатель ЦМК: Андреева Влада Витальевна

Рассмотрено на заседании ЦМК от 30.08.2024 протокол № 1

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель дисциплины «Психология общения»: приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.
-----	--

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП:	ОГСЭ
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Основы философии
2.1.2	Обществознание
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Менеджмент
2.2.2	Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.2.3	Учебная практика

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1 Знать

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

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

### 3.2 Уметь

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

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

### 3.3 Владеть

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

- навыками выделения актуальной документации в профессиональной сфере
- навыками профессионального самоопределения и самообразования

ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

- приемами организации работы в коллективе и команде

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	<b>Раздел 1. Введение в дисциплину</b>					
1.1	Введение в дисциплину «Психология общения» /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
	<b>Раздел 2. Теоретические основы психологии общения</b>					
2.1	Функции и структура общения. Общение как коммуникация. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
2.2	Классификация общения. Виды общения. Общение как восприятие. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
2.3	Общение как взаимодействие. Психологическая, креативная функции общения /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
2.4	Самодиагностика по теме «Общение» /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	

	<b>Раздел 3. Средства общения</b>					
3.1	Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
3.2	Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
3.3	Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
3.4	Тренинг коммуникативных навыков /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
	<b>Раздел 4. Деловое общение</b>					
4.1	Нравственные основы общения. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
4.2	Деловая беседа. Культура делового спора. /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
	<b>Раздел 5. Личность и индивидуальность</b>					
5.1	Психические познавательные процессы: память, внимание, мышление /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
5.2	Эмоциональные состояния. Типология темперамента /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
5.3	Диагностика темперамента /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
	<b>Раздел 6. Личность и группа</b>					
6.1	Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
6.2	Деловая игра «Команда специалистов» /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
6.3	Конфликты. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтных ситуаций. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
6.4	Стратегии поведения в конфликте /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
6.5	Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности. /Лек/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	
6.6	Дифференцированный зачёт /Пр/	4	2	ОК 4 ОК 3	Л1.1 Л1.2	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. Билет состоит из 2 вопросов. 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. Трансактный 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

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

Представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

### **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **6.1. Рекомендуемая литература**

##### **6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
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. А., 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 LiberOffice
6.3.2	Интернет-браузер Chromium

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

6.4.1	Образовательная платформа «Юрайт» - <a href="http://urait.ru/">http://urait.ru/</a>
6.4.2	Университетская библиотека ONLINE (ЭБС)- <a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>
6.4.3	КонсультантПлюс - <a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>

6.4.4	Гарант.ру - <a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>
-------	---

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
---	--

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

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
---	--

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

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### ОГСЭ.05 «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-03: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</b>			
<b>Знать:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	<b>Сформировавшиеся систематические знания</b> об актуальной нормативно-правовой документации и современной научной и профессиональной терминологии	<b>Уровень знаний:</b> возможных методов профессионального развития и самообразования	<b>Т 1-12</b> <b>Д 1- 22</b> <b>ПЗ 1-9</b>
<b>Уметь:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	<b>Сформировавшиеся систематические умения</b> выбирать необходимую нормативно-правовую документацию, адекватно использовать современную научную профессиональную терминологию	<b>Уровень умений:</b> выстраивать модели профессионального развития и самообразования	<b>Д 1- 22</b> <b>ПЗ 1-9</b>
<b>Владеть:</b> навыками выделения актуальной документации в профессиональной сфере и навыками профессионального самоопределения и самообразования	<b>Сформировавшиеся систематические знания</b> о способах выделения актуальной документации в профессиональной сфере и траекториях профессионального самоопределения и самообразования	<b>Уровень владений:</b> навыками формировать модели возможного профессионального развития и самоопределения в рамках самообразования	<b>Д 1- 22</b> <b>ПЗ 1-9</b>
<b>ОК-04: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</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 1-9</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 1-9</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 1-9</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.**

##### **Задание 1: «Виды общения»**

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга: - с тем, с кем мало общались в группе;

- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

##### **Задание 2:**

1. Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Вербальное)

2. Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).



3. Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4 Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное). - - О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)

5 В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции»

<u>«над» или «сверху»</u>	<u>«под» или «снизу»</u>	<u>«наравне»</u>
положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.	в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.	дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.

- Какие чувства возникали?

- Что нового вы о себе узнали?

- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?

- Какая надстройка не удалась?

**Задание 3: «Интонация»**

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

- К каким средствам относится интонация? (просодика)

- Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

**Задание 4: Тест «Умеете ли вы слушать?»**

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

1 Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.

2 Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.

3 Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.

4 Собеседник никогда не улыбается.

5 Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.

6 Собеседник старается опровергнуть меня.

7 Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.

8 На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.

9 Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

10 Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.

11 Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет

сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.

12 Собеседник делает выводы за меня.

13 Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

14 Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.

15 Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

16 Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

17 Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

18 Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

19 Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

20 Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подведем итоги. Итак, количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

14—20— вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать.

8—14— вам присущи некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не достаёт некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

2—8 — вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0—2 — вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

## №2.

### Тест «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. Выбивает 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 незнакомец 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 (одногоруппников).
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.

Речь — это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Язык — это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей. В разных языках (английском, немецком, русском и т. д.) эти средства имеют различное семантическое содержание, поэтому люди, говорящие на разных языках, могут не понимать друг друга. Речь, произносимую вслух, называют внешней. Однако когда человек думает, он говорит про себя, выражая мысли словами и фразами в виде так называемой

внутренней речи.

Среди различных функций речи особое значение имеет коммуникативная функция, имеющая три стороны: информационную, выразительную и волеизъявления (действенность).

Информационная сторона предполагает умение найти слово, точно отражающее ту или иную мысль, причем оно должно вызвать эту же самую мысль или представление и у слушателя.

Информационная сторона речи характеризуется:

- разборчивостью высказываний, что обеспечивается достаточной силой голоса, не очень быстрым темпом речи (вспомните Грындычиху из кинокомедии «Свадьба в Малиновке»), интонациями, логическими ударениями;
- понятностью (доходчивостью), т. е. учетом уровня знаний собеседника или слушателей по теме сообщения и представлением информации в форме, доступной пониманию слушателей;
- содержательностью высказываний, т. е. наличием новой информации по сравнению с имеющейся у собеседника или слушателей; пустословие снижает внимание собеседника или слушателей и приводит к разрушению личностного контакта в общении;
- определенностью высказываний, которая обеспечивается ясным предметнопонятийным содержанием с указанием достоверности сообщаемой информации; тематическая неопределенность речи запутывает слушателей или собеседника, препятствует пониманию содержания речи и ее направленности («не пойму, куда ты гнешь?»), создает впечатление у собеседника и слушателей, что их пытаются запутать, скрыть правду, т. е. что говорящий занимается софистикой;
- упорядоченностью высказываний, которая характеризуется их структурной организованностью, последовательностью; упорядоченность речи связана с логичностью мышления.

Выразительная (эмоциональная) сторона речи связана с передачей чувств и отношения говорящего к тому, о чем он говорит. В словах, сказанных с различной интонацией, отражаются самые разнообразные эмоции и чувства — от страха до радости, от ненависти до любви. По тембру, громкости голоса, по паузам и т. д. узнают, спокоен или взволнован человек, сердится он или радуется, утомлен или скучает. Через речь собеседнику передается свое отношение к поступкам и делам людей. По речи можно легко распознать искренность переживаний собеседника или прикрываемое игрой в взволнованность его равнодушие. Способствует выразительности речи ее образность.

Волеизъявление (действенность) определяется влиянием на мысли, эмоции, поведение другого и отражает стремление говорящего подчинить действия и поступки общающегося с ним человека своим желаниям и намерениям. Оно тесно связано с убеждением и внушением.

Чтобы речь была эффективным средством общения, она должна обладать многими качествами, которые делят на две группы. К первой относятся те, которые делают речь правильной с точки зрения лексики (словарного состава), фонетики (звуков, из которых состоят слова), произношения, построения фраз, отсутствия неточных и ненужных слов (слов-паразитов), провинциализмов (слов, употребляемых только в данной местности) и вульгаризмов (грубых, неприятных для собеседника слов и выражений).

### **Вокальные помехи**

Большинство из нас время от времени допускает вокальные помехи (лишние звуки или слова, нарушающие беглость речи), которые становятся проблемой, когда другие

воспринимают их как лишнее или эти помехи начинают привлекать к себе внимание и не позволяют слушателям сосредоточиться на смысле сказанного. Наиболее часто в нашей речи встречаются помехи типа: «э\_э\_э», «м\_м\_м», «ладно» и почти универсальные «понимаете» и «типа». Вокальные помехи могут первоначально использоваться как «замещающие выражения», заполняющие пробелы в речи, чтобы не установилось молчание. Таким образом мы указываем, что еще не закончили речь и что по-прежнему наша «очередь». Мы можем произносить «м\_м\_м», когда нужно сделать паузу, чтобы подыскать нужное слово или идею. Хотя вполне вероятно, что нас могут прервать (некоторые люди прерывают других, как только возникает пауза), все же если мы слишком часто используем такие звуки, это создает впечатление, что мы не уверены в себе или не знаем, что сказать. В такой же степени и еще более разрушительное действие будет оказывать чрезмерное употребление «понимаете» и «типа»... Чрезмерное употребление вокальных помех во время собеседования при приеме на работу или в аудитории может создать о вас неблагоприятное мнение.

Речь бывает монологической и диалогической. Монологическая речь — это чаще всего последовательное и связное изложение системы мыслей, знаний. Из всех многообразных форм чаще всего используются объяснение, описание, рассказ.

К монологической речи относятся также выступление, доклад, лекция. Монологической бывает речь и тогда, когда отдаются распоряжения, задаются риторические вопросы (т. е. вопросы, не требующие ответа, так как они сами по себе являются утверждением чего-либо, аксиоматичны, например: «Ну кто же из нас не знает Александра Сергеевича Пушкина?»). Риторическим вопросом говорящий как бы ставит слушателей рядом с собой, объявляет их своими единомышленниками.

Эффективность общения зависит от того, насколько партнеры глубоко вовлечены в общение. А это связано с тем, насколько сознательно подходит человек к решению тех или иных вопросов, просто ли он слушает и смотрит или не только слушает, но и обдумывает то, что слышит и видит. Для повышения эффективности общения важно иметь возможность или хотя бы шанс «включить» и направить мышление собеседника в «нужном» (в соответствии с целями) направлении.

Диалогическая речь — это обмен репликами между обеими общающимися сторонами. Она используется для обмена мнениями, согласования совместных действий.

Диалогическая речь предъявляет меньшие требования к правильности речи, в ней не так заметны обмолвки, неточное употребление слов, незаконченность фраз. Ведь диалог — это поддержанная собеседником речь: можно закончить мысль другого, поставить уточняющие вопросы. Это помогает говорящему выразить свою мысль и быть понятым собеседником. Особенностью диалога является и то, что он осуществляется при эмоциональном контакте говорящих в условиях их взаимного восприятия. Направленный диалог называется беседой. С ее помощью выявляется уровень информированности собеседника, его установки, убеждения, душевное состояние, оказывается внушающее воздействие, убеждение. Поэтому беседа является одним из главных средств воспитания.

### **Содержание работы и последовательность выполнения операций**

#### **Задание 1: «Комплименты»**

Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное, найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом, — вот что необходимо для приятного и продуктивного общения. Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом.



Участники садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на сидящего слева и подумать, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится, и он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент. Начинает любой, кто готов сказать приятные слова своему партнеру. Во время высказывания остальные участники должны внимательно слушать выступающего. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент и т. д. по кругу, до тех пор, пока все участники тренинга не скажут что-то приятное соседу.

### **Задание 2: «Просьба»**

Ведущий напоминает, что очень много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит — «быть или не быть». А между тем существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Для пробы предлагается выбрать себе партнера и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении (попросите у него на время, например, очки, [авторучку](#) или что-то более существенное; можно попросить о каком-то одолжении с его стороны).

Все будет зависеть от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его [авторитета](#), ваши шансы повышаются, причем сам факт обращения как бы подчеркивает его авторитет.

После работы в парах идет групповое обсуждение лучшего варианта просьбы.

### **Задание 3: «Голоса людей»**

Внимательно слушайте, как звучат голоса разных людей. Как говорят актеры, телекомментаторы, спортивные журналисты, родители, дети, коллеги, ваши друзья? Проанализируйте их. Наблюдение за людьми, за манерой их разговора поможет вам понять характер человека. Вы обнаружите примеры, которые помогут вам понять, что делает того или иного человека симпатичным или не очень приятным. Вы сможете сами использовать некоторые приемы. Анализировать лучше письменно.

Наблюдение за своей манерой говорения. Довольны ли вы своим голосом? Умеете ли вы говорить с разными людьми? Знакомы ли вы с мнением о вашем голосе близких, друзей? Запишите на магнитофон свой голос, например, во время чтения любимого литературного произведения, стихотворения или телефонный разговор с другом. Какое впечатление о своем голосе вы получили от прослушивания записи на магнитофон?

### **Задание 4: «Скороговорки»**

Прочитайте скороговорку три раза: медленно, быстро, очень быстро.

Работа над дикцией, произношением.

## **№ 4.**

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.

## №5.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические. К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.
- Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.
- Дискуссия;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Телефонный разговор.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Основными этапами деловой беседы являются: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

- 1 установить контакт с собеседником;

- 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
- 3 привлечь внимание к теме разговора;
- 4 пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ". Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

1 Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задать вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2 Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3 Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила:

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.
- В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.
- Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.
- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.

- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.
- При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.
- Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.
- Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного неудовольствия или волнения.

### Содержание работы и последовательность выполнения операций

**Задание 1:** «*Ответьте на вопросы*»:

Действия	Часто	Редко
1 Имеете ли вы под рукой все необходимые документы?		
2 Всегда ли вы спокойны перед переговорами и в ходе их ведения?		
3 Согласуете ли вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
4 Будете ли вы согласовывать предлагаемое мероприятие с партнером?		
5 Часто ли вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6 Пользуетесь ли вы короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7 Позволите ли вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8 Покажете ли вы выгоды, которые партнер может получить?		
9 Предлагаете ли вы конкретные действия?		
10 Умеете ли вы внимательно слушать?		
11 Ставите ли вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12 Записываете ли вы наиболее важные пункты переговоров?		
13 Умеете ли вы хранить молчание в ходе переговоров?		
14 Можете ли вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15 Поддерживаете ли вы визуальный контакт с партнером в ходе переговоров?		
16 Конструктивно ли вы подходите к мнению, отличному от вашего?		
17 Умеете ли вы постепенно продвигаться к цели?		

- 1 Назовите рекомендации по проведению телефонных переговоров.
- 2 Как готовиться к проведению собрания (совещания)?
- 3 Назовите типичные недостатки проведения совещаний.

**Задание 2:** «*Как вы проводите переговоры?*»

Проверьте себя. Какие вы будете осуществлять действия при подготовке и ведении

переговоров?

*Если больше половины ваших ответов попадут в графу «часто», вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствуют о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе.*

*Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у вас здравого смысла.*

*Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить вас пересмотреть*

*подход к переговорам и стиль своего поведения в них.*

### **Задание 3: Тест «Как вы проводите переговоры?»**

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — «нет», «так не бывает»; 2 — «нет, как правило, так не бывает»; 3 — неопределенная оценка; 4 — «да, как правило, так бывает»; 5 — «да, так всегда».

1 Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.

2 У меня всегда много идей и планов.

3 Прислушиваюсь к замечаниям других.

4 В основном мне удастся привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5 Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6 Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.

7 Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.

8 Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9 Свои ошибки, как правило, признаю.

10 Предлагаю альтернативы к предложениям других.

11 Защищаю тех, у кого есть трудности.

12 Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.

13 Мой энтузиазм заразителен.

14 Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включать в проект решения.

15 Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.

16 С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.

17 Ясно выражаю свои взгляды.

18 Всегда признаюсь в том, что не все знаю.

19 Энергично защищаю свои взгляды.

20 Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.

21 Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.

22 Помогаю другим советом, как организовать свой труд.

- 23 Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
- 24 Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
- 25 Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
- 26 Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
- 27 Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
- 28 Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
- 29 Понимаю чувства других людей.
- 30 Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
- 31 Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
- 32 Излагаю свои мысли системно.
- 33 Помогаю другим получить слово.
- 34 Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
- 35 Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
- 36 Как правило, никого не перебиваю.
- 37 Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
- 38 Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
- 39 Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
- 40 Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным, в зависимости от обстоятельств.

## №6.

### Задание № 1

#### «Расстановка чисел»

Тест предназначен для оценки произвольного внимания. Рекомендуется использовать при профотборе на специальности, требующие хорошего развития функции внимания.

**Инструкция:** в течение 2 минут Вы должны расставить в свободных клетках нижнего квадрата бланка в возрастающем порядке числа, которые расположены в случайном порядке

в 25 клетках верхнего квадрата бланка. Числа записываются построчно, никаких отметок в верхнем квадрате делать нельзя.

Зафиксировать время воспроизведения чисел.

### Стимульный материал

16	37	98	29	54
80	92	46	59	35
43	21	8	40	2
65	84	99	7	77
13	67	60	34	18

### Бланк для заполнения


Чтобы правильно оценить свои возможности, после двух-минутного рассматривания исходного квадрата Вы должны закрыть его листом плотной бумаги, после чего приступайте к заполнению бланка. Не забудьте засечь время, так как цифры, написанные после двух минут заполнения, в зачет результата не идут.

### Задание №2

#### «Заучивание 10 слов» А.Р. Лурия

Методика заучивания десяти слов позволяет исследовать процессы памяти: запоминание, сохранение и воспроизведение. Методика может использоваться для оценки состояния памяти, произвольного внимания, истощаемости больных нервно-психическими заболеваниями, а также для изучения динамики течения болезни и учета эффективности лекарственной терапии.

#### Тестовый материал

Примеры набора слов:

Стол, вода, кот, лес, хлеб, брат, гриб, окно, мёд, дом.  
Дым, сон, шар, пух, звон, куст, час, лёд, ночь, пень.

Число, хор, камень, гриб, кино, зонтик, море, шмель, лампа, рысь.

Выберите ряд слов для запоминания, прочитайте. Закройте слова и воспроизвести в тетради, количество запомнившихся слов.

### Задание №3

#### Тест Мюнстерберга

Методика направлена на определение избирательности и концентрации внимания. Тест разработан немецко-американским психологом Гуго Мюнстербергом (Hugo Munsterberg, 1863–1916). Методику можно использовать при профотборе на специальности, требующие хорошей избирательности и концентрации внимания, а также высокой помехоустойчивости.

**Инструкция.** Среди буквенного текста имеются слова. Ваша задача - как можно быстрее считывая текст, подчеркнуть эти слова

Пример: «лгщбапамятьшогхеюжп»

Время выполнения задания — 2 минуты. Все слова фиксируем в тетради.

бсолнцевтргоцрайонзгучновостьхэбгчяфактуекэкзаментроч  
ягшгцкпрокуроргурстабюетеорияентсджэбамхоккейтрсицы  
фцуйгзхтелевизорсолджщзхюэлгщбапамятьшогхеюжпждргщ  
хэнздвосприятиейцукенгшщзхъвафыапролдблюбовъавфырпл  
ослдспектаклячсмитьбююерадостьвуфщпэждлорпкнародш  
лджхэшщгиенакуыфйшрепортажэждорлафывюефьбконкурс  
йфячыцувскапрличностьзхжъеюдщгложэпрплаваниедтлж  
эзбьтрдщшжнпркывкомедияшлджкцуйфотчаянийефоячвтлджэ  
хьфтасенлабораториягщдщнруцтргшщтлроснованиезщдэркэ  
нтаопрукгвсмтрпсихиатриябплмстчьйсмтзацэагнтэхт

### Задание № 4

#### Методика «Тип мышления» (методика в модификации Г. Резапкиной)

**Инструкция.** У каждого человека преобладает определенный тип мышления. Данный опросник поможет вам определить тип своего мышления. Если согласны с высказыванием, в бланке поставьте плюс, если нет – минус. (раздаточный материал)

*Методика «Тип мышления» (методика в модификации Г. Резапкиной)*

**Инструкция.** У каждого человека преобладает определенный тип мышления. Данный опросник поможет вам определить тип своего мышления. Если согласны с высказыванием, в бланке поставьте плюс, если нет – минус.

- 1 Мне легче что-либо сделать самому, чем объяснить другому.
- 2 Мне интересно составлять компьютерные программы.
- 3 Я люблю читать книги.
- 4 Мне нравится живопись, скульптура, архитектура.
- 5 Даже в отлаженном деле я стараюсь что-то улучшить.
- 6 Я лучше понимаю, если мне объясняют на предметах или рисунках.
- 7 Я люблю играть в шахматы.
- 8 Я легко излагаю свои мысли как в устной, так и в письменной форме.
- 9 Когда я читаю книгу, я четко вижу ее героев и описываемые события.
- 10 Я предпочитаю самостоятельно планировать свою работу.
- 11 Мне нравится все делать своими руками.
- 12 В детстве я создавал (а) свой шифр для переписки с друзьями.
- 13 Я придаю большое значение сказанному слову.
- 14 Знакомые мелодии вызывают у меня в голове определенные картины.



- 15 Разнообразные увлечения делают жизнь человека богаче и ярче.
- 16 При решении задачи мне легче идти методом проб и ошибок.
- 17 Мне интересно разбираться в природе физических явлений.
- 18 Мне интересна работа ведущего телерадиопрограмм, журналиста.
- 19 Мне легко представить предмет или животное, которых нет в природе.
- 20 Мне больше нравится процесс деятельности, чем сам результат.
- 21 Мне нравилось в детстве собирать конструктор из деталей, легио.
- 22 Я предпочитаю точные науки (математику, физику).
- 23 Меня восхищает точность и глубина некоторых стихов.
- 24 Знакомый запах вызывает в моей памяти прошлые события.
- 25 Я не хотел (а) бы подчинять свою жизнь определенной системе.
- 26 Когда я слышу музыку, мне хочется танцевать.
- 27 Я понимаю красоту математических формул.
- 28 Мне легко говорить перед любой аудиторией.
- 29 Я люблю посещать выставки, спектакли, концерты.
- 30 Я сомневаюсь даже в том, что для других очевидно.
- 31 Я люблю заниматься рукоделием, что-то мастерить.
- 32 Мне интересно было бы расшифровать древние тексты.
- 33 Я легко усваиваю грамматические конструкции языка.
- 34 Красота для меня важнее, чем польза.
- 35 Не люблю ходить одним и тем же путем.
- 36 Истинно только то, что можно потрогать руками.
- 37 Я легко запоминаю формулы, символы, условные обозначения.
- 38 Друзья любят слушать, когда я им что-то рассказываю.
- 39 Я легко могу представить в образах содержание рассказа или фильма.
- 40 Я не могу успокоиться, пока не доведу свою работу до совершенства.

Обработка результатов. Подсчитайте число плюсов в каждой из пяти колонок и запишите полученное число в пустой нижней клетке бланка.

Каждая колонка соответствует определенному типу мышления.

Количество баллов в каждой колонке указывает на уровень развития данного типа мышления (0-2 – низкий, 3-5 – средний, 6-8 – высокий).

№	Тип мышления	Вопросы								
1	Предметно-действенное	1	6	11	16	21	26	31	36	
2	Абстрактно-символическое	2	7	12	17	22	27	32	37	
3	Словесно-логическое	3	8	13	18	23	28	33	38	
4	Наглядно-образное	4	9	14	19	24	29	34	39	
5	Креативность (творческое)	5	10	15	20	25	30	35	40	

**1 Предметно-действенное мышление (П-Д)** свойственно людям дела. Они усваивают информацию через движения. Обычно они обладают хорошей координацией движений. Их руками создан весь окружающий нас предметный мир. Они водят машины, стоят у станков, собирают компьютеры. Без них невозможно реализовать самую блестящую идею. Этим мышление важно для спортсменов, танцоров, артистов.

**2 Абстрактно-символическим мышлением (А-С)** обладают многие ученые – физики-теоретики, математики, экономисты, программисты, аналитики. Они могут усваивать информацию с помощью математических кодов, формул и операций, которые нельзя ни потрогать, ни представить. Благодаря особенностям такого мышления на основе гипотез сделаны многие открытия во всех областях науки.

**3 Словесно-логическое мышление (С-Л)** отличает людей с ярко выраженным вербальным интеллектом (от лат. *verbalis* - словесный). Благодаря развитому словесно-логическому мышлению ученые, преподаватели, переводчики, писатели, филологи, журналисты могут сформулировать свои мысли и донести их до людей. Это умение необходимо руководителям, политикам и общественным деятелям.

**4 Наглядно-образным мышлением (Н-О)** обладают люди с художественным складом ума, которые могут представить и то, что было, и то, что будет, и то, чего никогда не было и не будет – художники, поэты, писатели, режиссеры. Архитектор, конструктор, дизайнер, художник, режиссер должны обладать развитым наглядно-образным мышлением.

**5 Креативность (К)** – это способность мыслить творчески, находить нестандартные решения задачи. Это редкое и ничем не заменимое качество, отличающее людей, талантливых в любой сфере деятельности.

В чистом виде эти типы мышления встречаются редко. Для многих профессий необходимо сочетание разных типов мышления, например, для психолога. Такое мышление называют синтетическим. Соотнесите свой ведущий тип мышления с выбранным видом деятельности или профилем обучения. Ярко выраженный тип мышления дает некоторые преимущества в освоении соответствующих видов деятельности. Но важнее всего ваши способности и интерес к будущей профессии. Насколько удачен ваш выбор? Если ваши профессиональные планы не вполне соответствуют типу мышления, подумайте, что легче изменить – планы или тип мышления?

## **Задание № 5.**

### **Упражнения для развития внимания**

1. Два-три человека садятся перед группой на стулья. Ведут себя естественно.

Некоторое время на них не надо обращать внимания, чтобы дать им возможность успокоиться и привыкнуть к обстановке. Затем предлагается группе, в том числе сидящим на стульях, рассказать о всех событиях, которые произошли в комнате. Это могут быть скрип стула, падение тетради или книги, передвижения или какие-то другие действия ребят и учителя, покашливание, смех, взгляды, перемены поз и пр.

2. Часто в жизни вы не замечаете самых простых вещей. Поэтому рассмотрите хорошо знакомые вам предметы, например свой портфель, рюкзак, туфли, руки, и расскажите о тех деталях, на которые раньше не обращали внимания. Опыт показывает, что их бывает больше, чем вы предполагали.

3. Участник садится на стул перед группой и объявляет всем, на чём он намерен сосредоточиться, например на шуме улицы. Все находящиеся в группе тоже начинают прислушиваться, чтобы потом оценить, насколько этот он был внимателен. В процессе сосредоточения внимания обычно обнаруживается, что слышались и другие звуки (шумы в комнате, за дверью, своё сердцебиение и др.). Через 5—7 минут ученик должен рассказать о том, что он слышал. Чем больше звуков он перечислит, тем лучше. Все остальные выступают в качестве экспертов. Затем место на стуле занимает другой участник. Рассказы участников

сравнивают и оценивают.

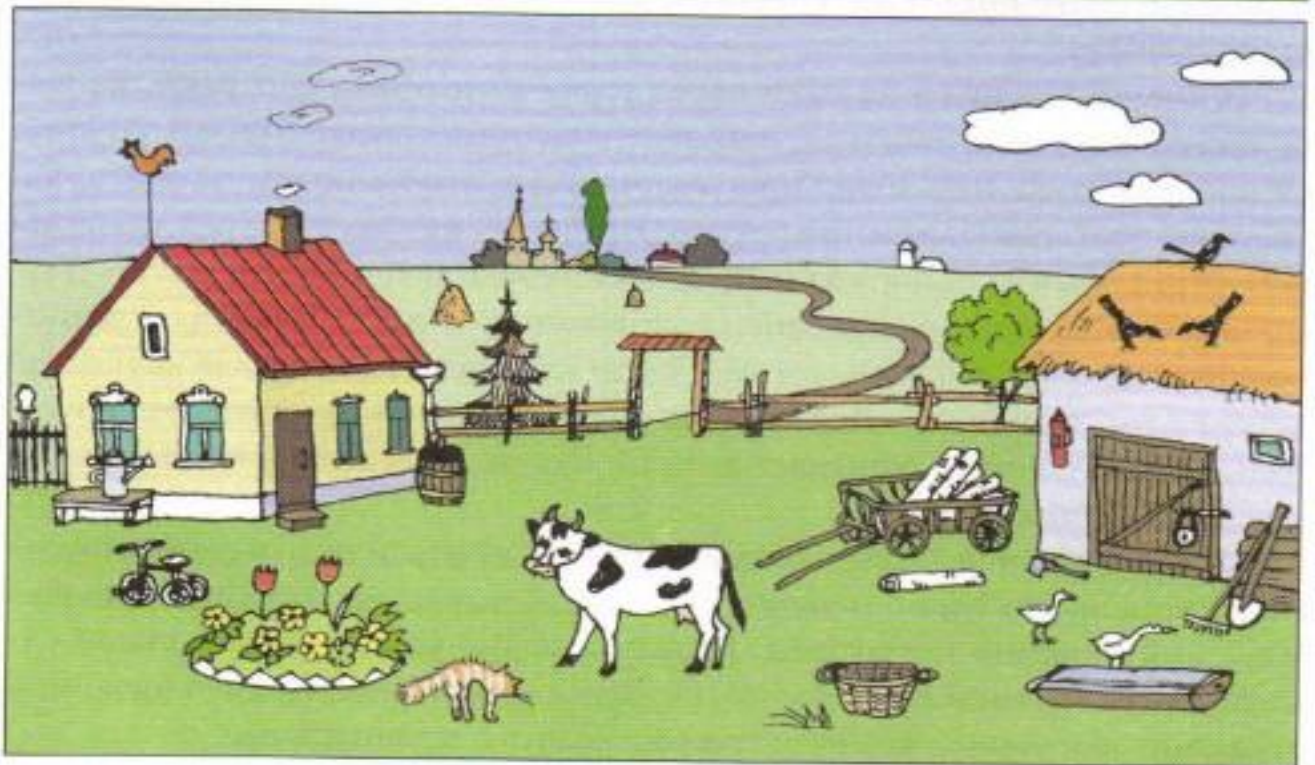
4. Один обучающийся читает вслух страницу книги или отрывок из газеты. Остальные активно мешают ему, стараясь отвлечь его от чтения шумом, разговорами, остротами. Выполняющий упражнение должен суметь сосредоточиться на объекте внимания, вникнуть в смысл читаемой страницы настолько, чтобы затем рассказать о прочитанном.

**Выполнить задание с кем -нибудь из родственников или друзей и в тетради написать результаты.**

### **Задание № 6**

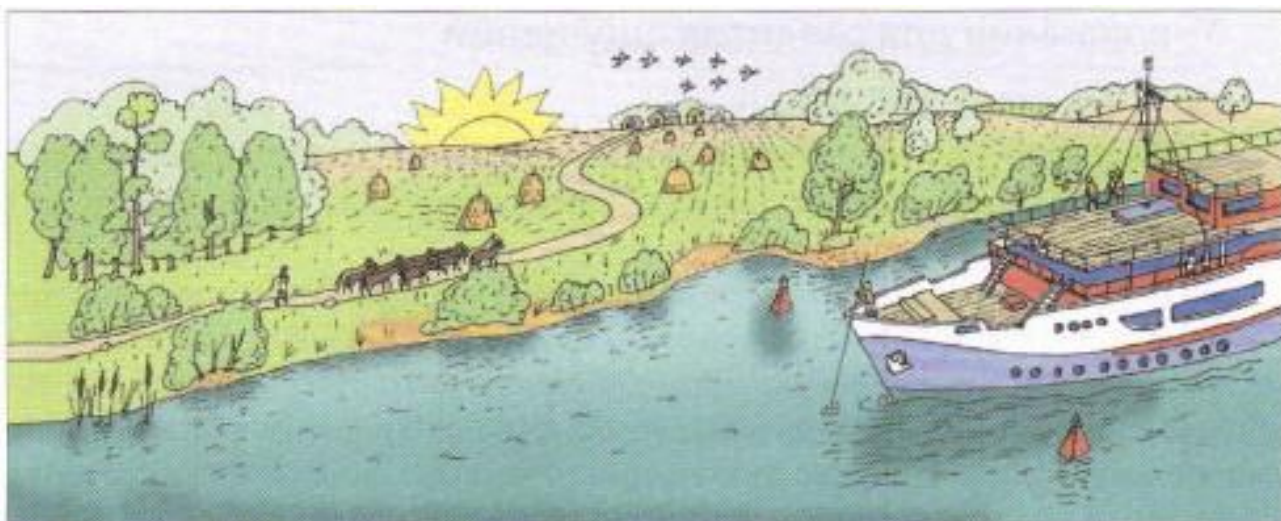
#### **Упражнения для развития наблюдательности**

1. Посмотрите на рисунки. Постарайтесь найти на них все 20 отличий.  
(раздаточный материал)



2. Посмотрите на рисунок (2-3 минуты) и ответьте на следующие вопросы. (раздаточный материал)

- Вверх или вниз по течению идёт пароход? Почему вы так считаете?
- Какое время года изображено? Почему вам так кажется?
- Глубока ли река в этом месте? Обоснуйте свой ответ.
- Далеко ли, по вашему мнению, до пристани? Если да, то обоснуйте.
- На этом ли берегу находится пристань? Обоснуйте.
- Имеются ли несоответствия в рисунке?



Если вы правильно ответили на 5 вопросов, то у вас хорошие показатели наблюдательности и способности устанавливать причинно-следственные связи; если ответили на 4 вопроса, у вас средние показатели; если ответили на 2—3 вопроса — плохие показатели.

3 вспомните свою группу когда видели её в последний раз и опишите то что вы запомнили ответив на следующие вопросы

В какой последовательности сидят в группе ? Кто в костюме? Кто в спортивной одежде? Кто в платье?

- Что делал тот-то и тот-то?
- Кто улыбался?
- Какие книги лежат на столах?
- Кто как пострижен?
- Кто отсутствует?

### **Задание №7**

#### **Упражнения для развития ощущений**

##### **Для развития осязания**

1. Положите на стол несколько предметов и накройте их непрозрачной тканью. Определите на ощупь (через ткань) каждый из этих предметов, назовите их.

2. Возьмите в руки какой-нибудь предмет, например спичечный коробок, и старайтесь как можно внимательнее ощупать его. Почувствуйте его форму и поверхность, попробуйте описать, чем отличаются на ощупь чёрные бока коробочка от его верха и низа. При этом старайтесь не смотреть на предмет. Вы должны знать, что пальцы человека «помнят» привычные предметы, такие, например, как мяч, карандаш, ручка, лист, яблоко, стакан и др.

**Всё описываем в тетради.**

##### **Упражнения для развития восприятия**

##### **Для развития точности восприятия времени**

1. вам даётся задание определить промежуток между первым и вторым ударом карандаша по столу преподавателя. Временные отрезки даются вначале с нарастанием (например, 7, 15, 27, 36, 43, 55 секунд), а затем вразброс (например, 45, 9, 17, 4, 29 секунд). Часами или секундомером пользуется только учитель.

##### **Для развития глазомера**

2. Посмотрите на спинку своего стула. Закройте глаза. Не открывая глаз, раздвиньте руки на ширину спинки стула. Откройте глаза, проверьте. Посмотрите на тетрадь или книгу, лежащую на столе. Закрыв глаза, покажите поочередно несколько раз ширину стула, тетради, книги. Сделайте то же с открытыми глазами, затем с закрытыми.

#### **Для развития слуха**

3. участнику упражнения даётся команда отвернуться, затем его спрашивают, по какому предмету стучит карандашом другой участник упражнения. А теперь? Звуки разные: карандаш постукивает то по книге, то по столу, то по стеклу, то по руке, то по авторучке, то по часам.

#### **Для развития навыков ориентирования в пространстве**

4. Стоящего с закрытыми глазами, крутят то в одну, то в другую сторону. После этого просят показать, где юг, где восток и т. д.

#### **Упражнения для развития памяти**

1. Запомните пять предметов, лежащих на столе, и их взаимное расположение. Дайте характеристику, описание лежащих на столе предметов. Изобразите схематично в тетради предметы и их взаимное расположение. Время первоначального восприятия предметов — 30 секунд. Упражнение повторяют 6—8 раз. Время постепенно сокращают и доводят до 10 секунд.

За точное выполнение задания учащийся получает 10 баллов. За каждую ошибку снимается 1 балл.

2. Запомните предметы в комнате и их расположение. Изобразите схематично предметы в комнате.

Время первоначального рассмотрения предметов — 30 секунд. Упражнение повторяют 5—6 раз. Время выполнения его постепенно сокращают, доводя до 10 секунд.

За точное выполнение задания учащийся получает 10 баллов. За каждую ошибку снимается 1 балл.

3. Упражнение «Фотограф»: 5—6 человек принимают какие-нибудь позы или разыгрывают действие. По команде ведущего они фиксируют своё положение, и каждый запоминает его. Тренируемый, стоявший до этого к группе спиной, поворачивается к ней лицом и в течение 10 секунд запоминает предложенную сцену. Ведущий отсчитывает секунды каким-нибудь предметом. На десятый удар тренируемый вновь отворачивается, а группа выстраивается в шеренгу. На двадцатый удар тренируемый поворачивается и в течение 10 секунд расставляет группу в «сфотографированном» положении. Остальные ученики выступают в роли судей.

При «фотографировании» тренируемый должен несколько раз закрывать глаза и стараться несколько раз «увидеть» наблюдаемую сцену, а открывая их, сверять образ с действительностью. В процессе тренировок упражнение можно усложнять: увеличивать количество человек в группе, количество изменений в одежде, сокращать время на «фотографирование».

**Выполняйте в паре, все результаты заданий и тренировки описываем в тетради.**

#### **Задание №8**

##### **Упражнения для развития мышления**

##### **Для развития умения анализировать**

1. Прочитайте слова каждого ряда, вычеркните лишнее и скажите, что объединяет оставшиеся слова:

собака, корова, овца, лось, кошка;  
Енисей, Ока, Москва-река, Лена, Байкал.

### Для развития гибкости мышления

2. К каждому из приведённых слов подберите слово противоположного значения:

тонкий	—	...
грязный	—	...
тупой	—	...
чужой	—	...
крупный	—	...
младший	—	...
закат	—	...
твёрдый	—	...
поднимать — ...		

### Для развития умения обобщать

3. Назовите общий признак следующих пар слов: медь — золото; воробей — соловей; Солнце — Земля; автобус — трамвай; стол — шкаф; щука — акула; репа — морковь; ручка — карандаш; кукла — плюшевый мишка.

## Задание №9

### Выполните приемы саморегуляции

#### Приёмы психической саморегуляции

1. Приём психической саморегуляции выполняют сидя или стоя, с закрытыми или открытыми глазами - как приятнее. Руки можно скрестить на груди, положить на колени или свободно опустить. Голову слегка откидывают назад в такое положение, из которого как бы не хочется выходить.

Начинайте слегка покачивать корпусом вперед-назад, из стороны в сторону, круговыми движениями. Остановитесь на том, что для вас более органично, и ищите наиболее приятный ритм раскачивания.

2. Сидя или стоя с закрытыми глазами, слегка раскачивайтесь корпусом, представив себе приятную поездку в поезде, например. Не навязывайте организму свой ритм, пусть он сам "выберет" его.

При выполнении этих приёмов психической саморегуляции может появиться чувство сонливости, значит, организм испытывает дефицит сна и надо, если есть возможность, немного подремать.

Если, раскачиваясь, вы почувствуете, как на смену нервному напряжению приходит покой и "тиски" стресса ослабевают, значит, вы нашли правильный ритм. Делайте покачивания по 5 - 15 минут один или несколько раз в день, в зависимости от потребности организма, и вскоре заметите, как улучшается ваше самочувствие.

3. Стоя с закрытыми или открытыми глазами, прямые руки вытяните вперед. Прислушайтесь к себе: достаточно ли вы расслаблены? Настроились? Руки медленно разведите в сторону: они должны расходиться как бы сами собой.

Если руки остаются неподвижными, значит, вы слишком "зажаты" и надо сделать несколько привычных упражнений (махи руками в стороны, перед грудью), а затем еще раз спокойно развести руки.

4. Стоя с закрытыми или открытыми глазами, прямые руки разведите в стороны. Расслабьтесь и медленно сведите руки, вытянув их перед собой.

Разведение и сведение рук надо повторять подряд несколько раз, добиваясь как бы непрерывного движения и ощущения, что их помимо вашей воли тянет какая-то сила.

- 5. Стоя с открытыми или закрытыми глазами, руки свободно опущены, медленно поднимайте то левую, то правую руку вверх так, будто ее тянет невидимая нить: рука будто "всплывает".

- 6. Сидя или стоя, медленно вращайте головой, как бы обходя болезненные и напряженные положения. Когда найдете такое положение головы, в котором хочется застыть, остановитесь: это точка релаксации. Затем возобновите вращение, но ни в коем случае не до утомления. Несмотря на простоту, это движение эффективно снимает стресс и возвращает в состояние покоя и равновесия.

Все приёмы психической саморегуляции можно выполнять отдельно или в комплексе один или несколько раз в день и стресс будет побежден.

**Описываем свои ощущения и состояние.**

### **Задание № 10**

**Ответьте на контрольные вопросы:**

1. Что понимается под определением «психическое состояние»?
2. Что такое саморегуляция психических состояний?
3. Какие методы саморегуляции вы знаете?

### ***Тест «Корректирующая проба» (Оценка устойчивости внимания)***

Для проведения исследования потребуется стандартный бланк теста «Корректирующая проба» и секундомер. На бланке в случайном порядке напечатаны некоторые буквы русского алфавита, в том числе буквы «к» и «р»; всего 2000 знаков, по 50 букв в каждой строчке.

*Порядок работы.* Исследование необходимо проводить индивидуально. Начинать нужно, лишь убедившись, что у испытуемого есть желание выполнять задание. При этом у него не должно создаваться впечатление, что его экзаменуют. Испытуемый должен сидеть за столом в удобной для выполнения данного задания позе. Экспериментатор выдает ему бланк «корректирующей пробы» (см. приложение 1) разъясняет по следующей инструкции: «На бланке напечатаны буквы русского алфавита. Последовательно рассматривая каждую строчку, отыскивайте буквы «к» и «р» и зачеркивайте их. Задание нужно выполнять быстро и точно». Испытуемый начинает работать по команде экспериментатора. Когда через некоторое время экспериментатор произнесет: «Черта!»- Вы должны поставить вертикальную черту в том месте строки, где Вас застала команда. Через десять минут отмечается последняя рассмотренная буква.

При обработке полученных данных психолог сверяет результаты в корректируемых бланках испытуемого с программой - ключом к тесту.

Из протокола занятия в психологический паспорт школьника вносятся следующие данные: общее количество просмотренных букв за 10 мин, количество правильно вычеркнутых букв за время работы, количество букв, которые необходимо было вычеркнуть.

### **ПРОТОКОЛ ИССЛЕДОВАНИЯ ОЦЕНКИ УСТОЙЧИВОСТИ ВНИМАНИЯ**

Учащийся \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_  
Возраст \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Показатели	Результаты
------------	------------



Количество просмотренных за 10 мин, букв	
Количество правильно вычеркнутых букв	
Количество букв, которые необходимо было вычеркнуть	
Точность выполнения задания, %	
Оценка точности, баллы	
Оценка продуктивности, баллы	
Оценка устойчивости внимания, баллы	

Рассчитываются продуктивность внимания, равная количеству просмотренных букв за 10 мин., и точность, вычисленная по формуле:

$$K = \frac{m}{n} 100 \%$$

где К - точность, n - количество букв, которые необходимо было вычеркнуть, m - количество правильно вычеркнутых во время работы букв.

Нормативные показатели для психически здоровых молодых людей до 10-15 ошибок при десятиминутной работе.

С целью получения интегрального показателя устойчивости внимания, необходимо оценки точности и продуктивности перевести в соответствующие баллы с помощью табл. 1.1, полученной путем обычного шкалирования.

Таблица 1.1

#### Оценка устойчивости внимания в баллах

Продуктивность		Точность		Продуктивность		Точность	
знаки	баллы	%	баллы	знаки	баллы	%	баллы
менее 1010	1	менее 70	1	2660-2825	16	84-85	12
1010-1175	3	70-72	2	2825-2990	17	85-87	13
1175-1340	5	72-73	3	2990-3155	18	87-88	14
1340-1505	7	73-74	4	3155-3320	19	88-90	15
1505-1670	9	74-76	5	3320-3485	20	90-91	16
1670-1835	10	76-77	6	3485-3650	21	91-92	17
1835-2000	11	77-79	7	3650-3815	22	92-94	18
2000-2165	12	79-80	8	3815-3980	23	94-95	20
2165-2330	13	80-81	9	3980-4145	24	95-96	22
2330-2495	14	81-83	10	4145-4310	25	96-98	24
2495-2660	15	83-84	11	более 4310	26	более 98	26

5. Рассматривается интегральный показатель устойчивости внимания (А) по формуле:  $A = B + C$ , где В и С - балльные оценки продуктивности и точности соответственно.

Для сопоставления данных по устойчивости внимания с другими свойствами аттенционной функции необходимо вновь осуществить перевод интегрального показателя устойчивости внимания шкальные оценки по табл. 1.2.

Таблица 1.2

#### Шкала перевода показателей свойств внимания в сопоставимые шкальные оценки

Шкальные оценки	Устойчивость внимания	Переключение внимания	Объем внимания	Шкальные оценки	Устойчивость внимания	Переключение внимания	Объем внимания
19	более 50	более 217	менее 115	9	25-27	172-181	216-235
18	-	-	-	8	23-24	158-171	236-265
17	48-49	214-216	116-125	7	20-22	149-157	266-295
16	46-47	211-213	126-135	6	16-19	142-148	296-335
15	44-45	208-210	136-145	5	14-15	132-141	336-375

14	39-43	205-209	146-155	4	12-13	122-131	376-405
13	36-38	201-204	156-165	3	9-11	114-121	406-455
12	34-35	195-200	166-175	2	-	110-113	-
11	31-33	189-194	176-195	1	-	-	-
10	28-30	182-188	196-215	0	менее 9	менее 109	более 456

**ПРОТОКОЛ ИССЛЕДОВАНИЯ  
ОЦЕНКИ УСТОЙЧИВОСТИ ВНИМАНИЯ**

Учащийся \_\_\_\_\_ Класс \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Показатели	Результаты
Количество просмотренных за 10 мин, букв	
Количество правильно вычеркнутых букв	
Количество букв, которые необходимо было вычеркнуть	
Точность выполнения задания, %	
Оценка точности, баллы	
Оценка продуктивности, баллы	
Оценка устойчивости внимания, баллы	

«Корректурная проба»

Учащийся \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыгутжбшряцп  
лкдзюхэчфшьйтжбшряцплкдзюхэчфшьйшьюхэчфцплкдзтжб  
смвыгутжбшряроенаицплкдзюхэчфшьйтжбшряцплкдзюхэчфш  
оенаисмвыгуцплкдзтжбшряюхэчфшьйюхэчфйшаплктжбшдз  
тжбшрясмвыгуоенаицплкдзюхэчфряьщйшьйюхэчфцплкдзтж  
смвыгуттжбшряроенаицплкдзюхэчфшьйтжбшряцплкдзюхэчфш  
йшьюфчэкюздкпцярщбжтугывмсианеосмвыугоенаитжбшряцп  
тжбшрясмвыгуоенаицплкдзюхэчфряьщйшьйюхэчфцплкдзтж  
смвыгутжбшряроенаицплкдзюхэчфшьйтжбшряцплкдзюхэчфш  
йшьфчэхюздкпцяршбжтугывмсианеосмвыугоенаитжбшряцп  
тжбшрясмвыгуоенаицплкдзюххэчфряьщйшьйюхэчфцилкдзтж  
смвыгутжбшряроенаицплкдзюхэчфшьйтжбшряцплкдзюхэчфш  
йшьфчэхюздкпцяршбэтугывмсианеосмвыугоенаитжбшряцп  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыгутжбшряцпш  
тжбшрясмвыгуоенаицплкдзюхэчфряьщйшьйюхэчфцплкдзтж  
йшьфчэхюздкпцяршбжтугывмсианеосмвыугоенаитжбшряцп  
оенаисмвыгутжбшряцплкдздхчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
тжбшрясмвыгуоенаицплкдзюхэчфряьщйшьйюхэчфцплкд  
йшьфчэхюздкпцяршбжтугывмсианеосмвыугоенаитжбшряцп  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
тжбшряцплкдзюхчэфшьйсмвыгуоенаийьщюхэчфцплкдзтжбш  
ряцплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплкдзряшбжтсмвыгуианеосмт  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
тжбшряцплкдзюхчэфшьйсмвыгуоенаийьщюхэчфцплкдзтжбш  
ряцплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплкдзряшбжтсмвыгуианеосмт  
цплкдзюхэчфшьйтжбшрясмвыгуоенаисмвыгутжбшряцплкдзй  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
тжбшрядплкдзюхчэфшьисмвыгуоенаийьщюхэчфшплкдзтжбш  
цплкдзюхэчфшьйтжбшрясмвыгуоенаисмвыугтжбшряцплкдзй  
ряцплкдзюхэчфшьишьйюхэчфцплкдзряшбжтсмвыгуианеосмт  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
тжбшряцплкдзюхчэфьюсмвыгуоенаийьщюхэчфцплкдзтжбш  
цплкдзюхэчфшьйтжбшрясмвыгуоенаисмвыугтжбшряцилкдзй  
ряцплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплкдзряшбжтсмвыгуианеосмт  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
тжбшряцплкдзюхчэфшьйсмвыгуоенаийьщюхэчфцплкдзтжбш  
цплкдзюхэчфшьйтжбшрясмвыгуоенаисмвыугтжбшряцплкдзй  
ряцплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплкдзряшбжтсмвыгуианеосмт  
оенаисмвыгутжбшряцплкдзюхэчфшьйоенаисмвыугтжбшряцпш  
цплкдзюхэчфшьйтжбшрясмвыгуоенаисмвыугтжбшряцплкдзй

## Ключ

оена симвыг утжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйоена симвыг утжбш ляцплкдзюхэчфшьйтжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйпжжб **ря**цплкдзюхэчфшьйоена симвыг уцплкдзтжбш **ря**юхэчфшьйюхэчфшьшаплк **тж**бшдзтжбш **ря**смвыгуоенаицплкдзюхэчф **ря**шьйшьйюхэчфцплкдзтжсмвыг утжбш **ря**оенаицплк **тз**юхэчфшьйтжжш **ря**цплкдзюхэчфшьйшьфчэ **к**юздк **лпня**ршбжтугывмсианеосмвыгуоенаитжбш **ря**цтжбш **ря**смвыгуоенаицплкдзюхэчф **ря**шьйшьйюхэчфцплкдзтжсмвыг утжбш **ря**оенаицплкдзюхэчфшьйтжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйшьфчэхюздк **лпця**ршбжтугывмсианеосмвыгуоенаитжбш **ря**цтжбш **ря**смвыгуоенаицплкдзюхэч **п**ряшьйшьйюхэчфцилкдзэжсмвыг утжбш **ря**оенаицплк **к**дзюхэчфшьйтжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйшьфчэхюздк **лпця**ршюэтугывмсианеосмвыгуоенаитжбш **ря**цпоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйоенаи симвыг уетжб **ря**цпштжбш **ря**смвыгуоенаицплкдзюхэчф **ря**шьйшьйюхэчфтплкдзтжйшьфчэхьюздк **лпця**ршбжтугывмсианеосмвыгуоенаитжбш **ря**цпоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдз **д**хячфшьйоенаи симвыг утжб **ря**цпштжбш **ря**смвыгуоенаицплкдзюхэчф **ря**шьйшьйшьйюхэчфцплкдншьфчэхюздк **лпця**ршбжтугывмсианеосмвыг **у**коенаитжбш **ря**цпоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйоенаи симвыг **у**тжб **ря**цпштжпш **ря**цплкдзюхэчфшьйсмвыгуоенаи **й**шьюхэифцплкдзтжб **ря**ряцплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплкдз **я**ршбжтсмвыгуианеосмтоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдзюхэчпшьйоенаи симвыг утжб **ря**цпштжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйсмвыгуоенаи **й**шьюхэчфцплкдзтжб **ря**ряцплк **лз**юхэчфшьйшьйюхэчфцплк **лз**яршбжтсмвыгуианеосмтцплкдзюхэчфшьйтжб **р**шясмвыгуоенаи симвыг утжбш **ря**цплк **лэ**йоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйоенаи симвыг утжб **ря**цпштжбш **ря**дплкдзюхэчфшьисмвыгуоенаи **й**шьюхэчфшплкдзтжб **ря**цплкдзюхэчфшьйтжб **р**шясмвыгуоенаи симвыг утжбш **ря**цплк **лэ**й **ря**цплкдзюхэчфшьишьйюхэчфцплкдз **я**ршбжтсмвыгуианеосмтоенаи симвыг утжбш **ря**цплк **лз**юхэчфшьйоенаи симвыг утжб **ря**цпштжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйсмвыгуоенаи **й**шьюхэчфцплк **лз**тжб **ря**цплк **лз**юхэчфшьйтжб **р**шясмвыгуоенаи симвыг утжб **ря**силкдэ **й** **ря**цплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплк **лз**яш **р**бжтсмвыгуианеосмтсоенаи симвыг утжбш **ря**цплк **лз**ихэчфшьйоенаи симвыг утжб **ря**цпштжбш **ря**цплкдзюхэчфшьйсмвыгуоенаи **й**шьюхэчфцплкдзтжб **ря**цплкдзюхэчфш **б**йтж **р**шясмвугуоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдз **й** **ря**цплкдзюхэчфшьйшьйюхэчфцплкдз **я**ршбжтсмвыгуианеосмтоенаи симвыг утжбш **ря**цплк **лз**юхэчфшьйоенаи симвыг утжб **ря**цпштцплкдзюхэчфшьйтжб **р**шясмвыгуоенаи симвыг утжбш **ря**цплкдз **й**

## №7.

Диагностический инструментарий: опросник Айзенка по определению типа темперамента.

### *Инструкция.*

*Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичны ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с*

*утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак — (нет).*

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?
29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда беспокойными настолько, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо одышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?

39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

#### Ключ для обработки результатов

##### Экстраверсия - интроверсия:

«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

##### Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

##### «Шкала лжи»:

«да» (+): 6, 24, 36;

«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

**Интерпретация результатов.** При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

##### Экстраверсия:

- больше 19 - яркий экстраверт,
- больше 15 - экстраверт
- 12 - среднее значение,
- меньше 9 - интроверт,
- меньше 5 - глубокий интроверт.

##### Нейротизм:

- больше 19 - очень высокий уровень нейротизма,
- больше 14 - высокий уровень нейротизма,

- 9 - 13 - среднее значение,
- меньше 7 - низкий уровень нейротизма.

#### Ложь:

- больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение,
- меньше 4 - норма.

По полученным данным строится график.



#### Описание шкал

##### Экстраверсия — интроверсия

Характеризуя **типичного экстраверта**, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

**Типичный интроверт** — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

##### Нейротизм

Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность;

неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

«Чистый» **сангвиник** быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

**Холерик** отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

**Флегматик** характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

**Меланхолик.** У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливое, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

**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).

Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа: сангвиник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный), флегматик (сильный, уравновешенный, инертный), меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

#### **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.

#### **№8.**

##### **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.

#### **№9.**

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, перекладывая 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 уклониться; - 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 сосредотачиваете 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		

**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 **9** 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. Позииции 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»** выставляется, если доклад содержит собственные взгляды обучающегося на проблему и его выступление сопровождается презентацией; даны ответы на дополнительные вопросы.

**«4 балла»** выставляется, 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)

### ОГСЭ.05 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 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 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. 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.