

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



Е. Л. Черкашина

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Практикум для обучающихся 4 курса специальности
12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт
биотехнических и медицинских аппаратов и систем

Черкесск
2025

УДК 316.6:316.77
ББК 88,50
Ч 48

Рассмотрен на заседании ЦК Социально-правовые дисциплины.
Протокол № 1 от «30» августа 2024 г.
Рекомендовано к изданию редакционно–издательским советом СКГА.
Протокол № 27 от «07» ноября 2024 г.

Рецензенты: Псху А. А-К – председатель ЦК «Общегуманитарные дисциплины» СПК ФГБОУ ВО «СКГА»

Ч 48 **Черкашина, Е. Л.** Психология общения: практикум по для обучающихся 4 курса специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем. / Е.Л. Черкашина. – Черкесск: БИЦ СКГА, 2025. – 68 с.

Данный практикум предназначен для выполнения практических работ по дисциплине Психология общения для обучающихся 4 курса специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем.

УДК 316.6:316.77
ББК 88,50

© Черкашина Е. Л., 2025
© ФГБОУ ВО СКГА, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Практическая работа 1. Исследование уровня общительности	6
Практическая работа 2. Распознавание эмоций и интерпретация жестов	14
Практическая работа 3. Ролевая игра: «Умеете ли вы излагать свои мысли?» «Умеете ли вы правильно слушать?» «Наблюдательны ли вы?»	18
Практическая работа 4. Тренинг снижение эмоциональной напряженности	26
Практическая работа 5. Тренинг по отработке командной работы	29
Практическая работа 6. Позиции в общении	31
Практическая работа 7. Исследование нравственной культуры личности	38
Практическая работа 8. Деловая игра «Этикет телефонного разговора»	43
Практическое занятие № 9. Исследование психологических характеристик личности: темперамент, характер	47
Практическая работа 10. Определение уровня конфликтности личности.	54
Список использованных источников	65

ВВЕДЕНИЕ

Практикум по психологии общения предназначен для проведения практических занятий с обучающимися по учебной дисциплине Психология общения.

Состав и содержание практических работ направлены на реализацию актуализированного федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем.

Целью практикума является закрепление и углубление теоретических знаний, получаемых на лекциях, а также обеспечение овладения обучающимися кругом вопросов психологии общения, коммуникативной компетентностью и психологическим видением роли общения при взаимодействии в группе и социуме.

В результате их выполнения обучающийся должен:

уметь:

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.

знать:

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современную научную и профессиональную терминологию;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста;
- правила оформления документов и построения устных сообщений;
- современные средства и устройства информатизации;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

Выполнение обучающимися заданий практических занятий по учебной дисциплине «Психология общения» направлено на:

– обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;

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

– выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как коммуникативность, ответственность, рефлексия, творческая инициатива.

Продолжительность выполнения практической работы составляет два академических часа и проводится после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение обучающимися нижеуказанных общих компетенций (ОК):

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 1. Исследование уровня общительности

Цель работы: закрепить теоретический материал. Определить свой уровень общительности, тип своей личности. Развить навыки общения, в том числе проработка вербальных и невербальных элементов общения.

Ход выполнения работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию (схема 1).

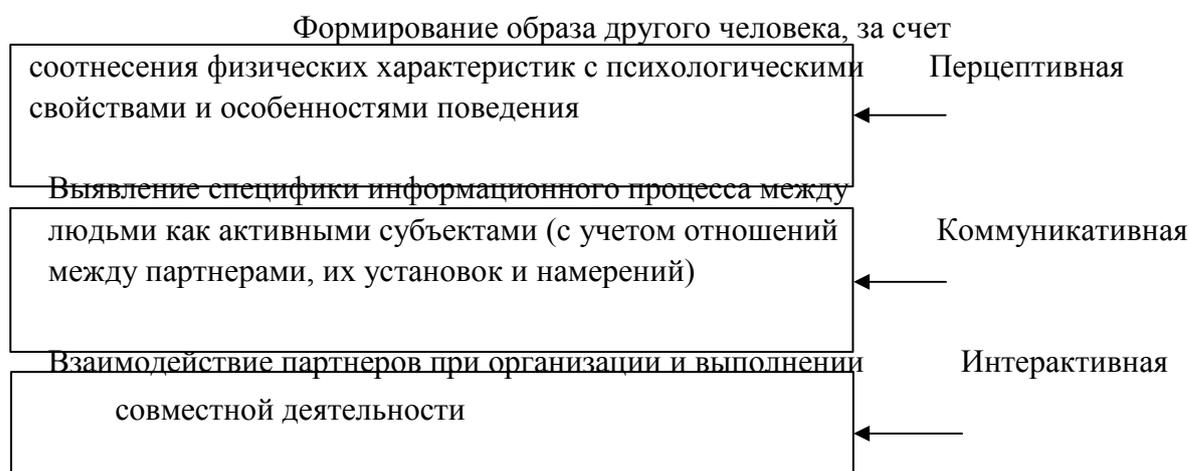


Схема 1 – Стороны общения

Вне общения невозможна человеческая деятельность.

Характер и качество общения человека напрямую зависит от его коммуникативного потенциала. **Коммуникативный потенциал личности** – это характеристика ее возможностей и способностей, определяющая тот или иной характер общения. Коммуникативный потенциал личности является динамичной, развивающей и обогащающейся системой свойств; он формируется в условиях совместной деятельности, и выступает в качестве внутренних резервов личности. Коммуникативный потенциал – это единство трех его составляющих:

- коммуникативные свойства личности (характеризуют отношение к способу общения, развитие потребности в общении);
- коммуникативные способности (определяют активность и инициативу в общении, эмоциональный отклик на состояние партнера, возможность реализации индивидуальной программы общения);
- коммуникативные умения и навыки (знание норм и правил общения, владение психотехниками и технологией в целом).

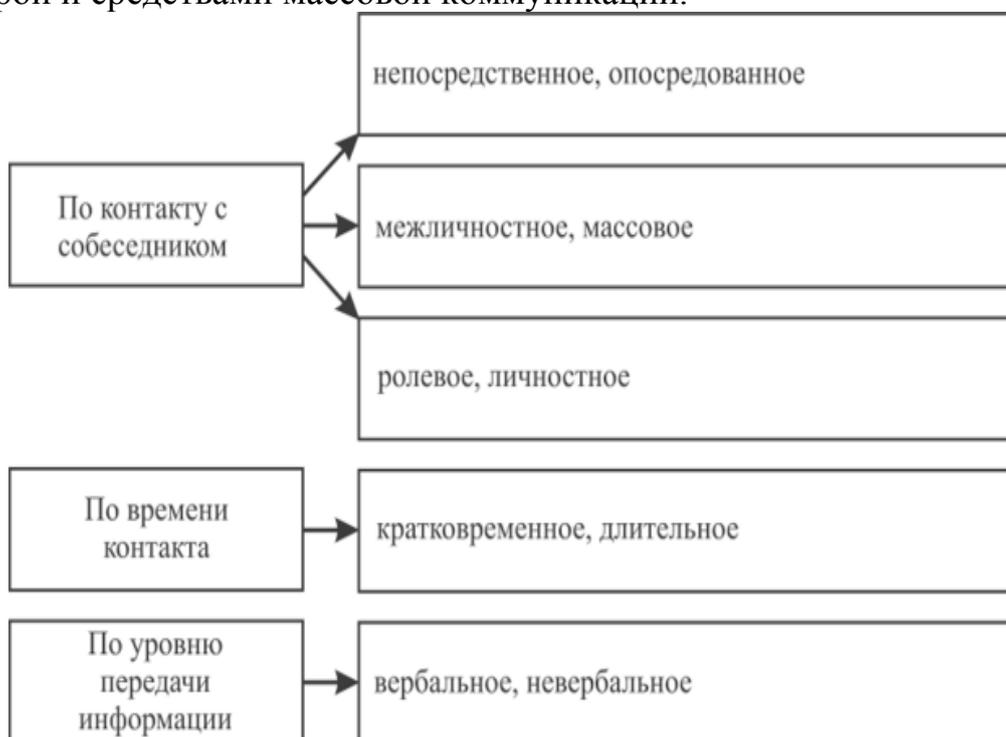
Общение как социально-психологический феномен – это контакт между людьми, который осуществляется посредством языка и речи, имеет разные формы проявления. Язык – система словесных знаков, средство, с помощью которого осуществляется общение между людьми. Использование языка с целью общения людей называют речью. В зависимости от особенностей общения выделяют различные его виды (схема 2).

По контакту с собеседником общение может быть непосредственным и опосредованным.

Непосредственное общение (прямое) – это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов. Данный вид общения является наиболее полноценным, потому что индивиды в процессе его получают максимальную информацию друг о друге.

Опосредованное (косвенное) общение осуществляется в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием. Например, разговор по телефону, переписка. Опосредованное общение – это неполный психологический контакт, когда обратная связь затруднена.

Общение может быть межличностным или массовым. **Массовое общение** представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации. Оно может быть прямым и опосредованным. **Прямое массовое общение** наблюдается на митингах, собраниях, демонстрациях, во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории. **Опосредованное массовое общение** имеет односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации.



По критерию равноправия партнеров в **межличностном общении** (схема 3) выделяют два типа: диалогическое и монологическое.

Диалогическое общение – равноправное субъект-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Монологическое общение – реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект-объектные отношения. Оно может быть императивным и манипулятивным.

Императивное общение – авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям. Причем цель эта не завуалирована.



Схема 3 – Типы межличностного общения

Манипулятивное общение – форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений.

Выделяют два типа коммуникаций – ролевую и личностную.

В **ролевом общении** люди действуют, исходя из занимаемого статуса. Например, ролевым будет общение учителя с учениками, начальника цеха с рабочими и т.д. Ролевое общение регламентировано принятыми в обществе правилами и спецификой обращения.

Личностное общение зависит от индивидуальных особенностей людей и взаимоотношений между ними.

Общение может быть **кратковременным** или **длительным** в зависимости от целей, содержания деятельности, индивидуальных особенностей собеседников, их симпатий, антипатий и т.д.

Обмен информацией может происходить посредством вербального и невербального взаимодействия. **Вербальное** общение происходит посредством речи, **невербальное** – с помощью паралингвистических средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

Задание 1. Определите уровень общительности (*В.Ф. Ряховский*)

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. 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 вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в 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 первый заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). 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 рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственное, сугубо индивидуальный критерий оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь собраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков.

Полученные очки суммируются и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф. Ряховского

30-32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда так как страдаете от этого больше вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитает одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных кампаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказаться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы должны быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер; вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете

причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно, с вами. Да, вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

Задание 2. Определите тип своей личности (*К. Юнг*)

Инструкция: На каждый вопрос имеется два варианта необходимо выбрать тот, который подходит вам больше, и г вить букву, обозначающую этот ответ.

1. Что вы предпочитаете?
 - а) немного близких друзей;
 - б) большую товарищескую компанию.
2. Какие книги предпочитаете читать?
 - а) с занимательным сюжетом;
 - б) с раскрытием переживаний героев.
3. Что вы скорее можете допустить в работе?
 - а) опоздание;
 - б) ошибки.
4. Если вы совершаете дурной поступок, то:
 - а) остро переживаете;
 - б) острых переживаний нет.
5. Как вы сходитесь с людьми?
 - а) быстро, легко;
 - б) медленно, осторожно.
6. Считаете ли вы себя обидчивым?
 - а) да;
 - б) нет.
7. Склоны ли вы хохотать, смеяться от души?
 - а) да;
 - б) нет.
8. Каким считаете себя?
 - а) молчаливым;
 - б) разговорчивым.
9. Откровенны ли вы или скрытны?
 - а) откровенен;
 - б) скрытен.
10. Любите ли вы заниматься анализом своих переживаний?
 - а) да;
 - б) нет.
11. Находясь в обществе, вы предпочитаете:
 - а) говорить;
 - б) слушать.
12. Часто ли вы переживаете недовольство собой?
 - а) да;

- б) нет.
14. Хотелось бы вам вести интимный дневник?
- а) да;
- б) нет.
15. Бистро ли вы переходите от решения к исполнению?
- а) да;
- б) нет.
16. Легко ли вы меняете ваше настроение?
- а) да;
- б) нет.
17. Любите ли вы убеждать других, навязывать свои взгляды?
- а) да;
- б) нет.
18. Ваши движения:
- а) быстры;
- б) замедленны
19. Вы сильно беспокоитесь о возможных неприятностях:
- а) часто;
- б) редко.
20. В затруднительных случаях:
- а) спешите обратиться за помощью к другим;
- б) не любите обращаться,

Обработка результатов

Показатели экстраверсии: 16, 2а, 36, 46, 5а, 66, 7а, 86, 9а, 106, 11а, 126, 13а, 146, 15а, 16а, 17а, 18а, 196, 20а.

Количество ответов подсчитать и умножить на 5.

Баллы:

0-35 – интроверсия,

36-65 – амбоверсия,

66-100 – экстраверсия.

Экстраверсия («вывернутый наружу»): легки в общении, высокий уровень агрессивности, имеют тенденцию к лидерству, любят быть в центре внимания, легко завязывают контакты, импульсивны, среди контактов могут быть и полезные; судят о людях «по внешности», не заглядывают внутрь; холерики, сангвиники.

Амбоверсия (комбинация экстраверсии и интроверсии): способны адаптироваться к любым условиям в обществе, прекрасно чувствуя себя как в кругу близких друзей, так и в совершенно незнакомой компании.

Интроверсия («обращенный внутрь»): направлены на мир собственных переживаний, мало контактны, молчаливы, с трудом заводят новые знакомства, не любят рисковать, переживают разрыв старых связей, нет вариантов проигрыша и выигрыша, высокий уровень тревожности и ригидности: флегматики, меланхолики.

Задание 3. Развитие навыков общения

Упражнение 1. Первое знакомство

Иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. Вы договариваетесь по телефону о дне, времени, месте встречи и о приметах, по которым вы узнаете друг друга. Это может быть яркий пиджак, спортивная газета и т. п. Ведь так обычно и поступают люди.

Нужно попытаться уйти от стереотипа, т. е. описать себя так, чтобы человек, которого вы встречаете, сразу вас узнал. Это может быть ваша привычка поправлять очки, тереть правой рукой мочку уха или необычная деталь походки и пр.

Индивидуальная работа длится 3-5 мин. Работы с описанием «портрета» сдаются ведущему, который, перемешав их, зачитывает текст. Участники должны узнать по этому описанию, чей же это портрет.

Упражнение 2. Завоевать внимание

Всем участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, постарайтесь привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее стараются выполнить все участники игры. Определите, кому это удалось и за счет каких средств. Итак, все участники игры пытаются обратить на себя внимание как можно большего числа играющих. Начали! Подсчитываем, в заключение, кто привлек внимание большего числа участников игры.

Упражнение 3. Радиоприемник

Для упражнения выбирается один из участников игры – «приемник». Остальные – «передатчики» – заняты тем, что каждый считает вслух от разных чисел и в разных направлениях. «Приемник» держит в руке жезл и молча слушает. Он должен поочередно настроиться на каждый «передатчик». Если ему слишком сложно услышать тот или иной «передатчик», он может повелительным жестом заставить его говорить громче. Если же ему слишком легко, он может убавить звук. После того как «приемник» достаточно поработает, он передает жезл своему соседу, а сам становится «передатчиком». В ходе игры жезл совершает полный круг.

Упражнение 4. Групповой портрет

Один из членов группы на некоторое время покидает комнату. В его отсутствие остальные выбирают кого-либо из участников, приглашают вышедшего человека и описывают «выбранного», не называя его. Можно описывать внешний облик, характерные выразительные движения и т. п. Средствами описания могут быть также метафорические образы, сравнения. Все присутствующие высказываются по очереди. По словесному портрету предлагается узнать, кого именно описывали. Если участник не угадывает, то процедура повторяется снова, но члены группы стараются найти новые выразительные средства.

Упражнение повторяется так, чтобы объектом описания стали несколько человек. В заключение каждому, чей портрет создавала группа, предлагается высказать свои впечатления, дать свою интерпретацию услышанного о себе.

Данное упражнение развивает наблюдательность, сензитивность, дает каждому участнику информацию о том, каков он в глазах других, в частности о том, как видится его экспрессия.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 2. Распознавание эмоций и интерпретация жестов

Цель работы: рассмотреть понятия эмоции и чувства, научиться распознавать их. Расширить представление обучающихся о значении эмоций и чувств в жизни человека.

Ход выполнения работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Основные эмоциональные переживания, которые испытывает человек, делятся на собственно эмоции, чувства, эмоциональные состояния. Эмоции и чувства – личностные образования. Они характеризуют человека социально-психологически. В индивидуальном развитии человека чувства играют важную социализирующую роль. Они выступают как значимый фактор в формировании личности, в особенности ее мотивационной сферы.

Эмоции – это элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей. Эмоции присущи человеку и животным. Эмоции тесно связаны с потребностями. При удовлетворении потребностей человек испытывает положительные эмоции и наоборот, при невозможности получить желаемое – отрицательные.

От эмоций, которые чаще всего испытывает человек, зависит успешность его взаимодействия с окружающими его людьми, а значит, и успешность его социального развития, эмоциональность сказывается даже на интеллектуальном развитии.

К. Изард выделил следующие основные, «фундаментальные эмоции».

1. Интерес (как эмоция) – положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний, мотивирующее обучение.

2. Радость – положительное эмоциональное состояние, связанное с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого момента была невелика или во всяком случае неопределенна.

3. Удивление – не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все предыдущие эмоции, направляя внимание на объект, его вызвавший, и может переходить в интерес.

4. Стрдание – отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной достоверной или кажущейся таковой информацией о невозможности удовлетворения важнейших жизненных потребностей, которое до этого момента представлялось более или менее вероятным, чаще всего протекает в форме эмоционального стресса.

5. Гнев – эмоциональное состояние, отрицательное по знаку, как правило, протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия на пути удовлетворения исключительно важной для субъекта потребности.

6. Отвращение – отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами и др.), соприкосновение с которыми (физиологическое взаимодействие, коммуникация в общении и пр.) вступает в резкое противоречие с идеологическими, нравственными или эстетическими принципами и установками субъекта. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение, где нападение мотивируется гневом, а отвращение – желанием избавиться от кого-либо или чего-либо.

7. Презрение – отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с жизненными позициями, взглядами и поведением объекта чувства. Последние представляются субъекту как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и эстетическим критериям.

8. Страх – отрицательное эмоциональное состояние, проявляющееся при получении субъектом информации о возможной угрозе его жизненному благополучию, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от эмоции страдания, вызываемой прямым блокированием важнейших потребностей, человек, переживая эмоцию страха, располагает лишь вероятностным прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого (часто недостаточно достоверного или преувеличенного прогноза).

9. Стыд – отрицательное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

10. Смушение – замешательство, ощущение неловкости, возникает в результате расхождения между тем, как человеку хочется выглядеть, и тем, как он действительно выглядит при неожиданной, помимо его желания, и неуместной ситуации, когда он «теряет свое лицо».

Чувство – эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам. Чувства - высший продукт развития эмоциональных процессов под влиянием труда и общественных условий жизни. Чувства могут воспитываться и развиваться. В таком понимании они присущи только человеку. Чувства обычно классифицируют *по содержанию*. Принято выделять следующие виды чувств: моральные, интеллектуальные и эстетические.

Моральные чувства выражают отношение человека к человеку и к обществу. Основанием оценки, которую объективно получают эти чувства со стороны окружающих, являются моральные нормы, регулирующие поведение личности во всех сферах её общественной жизни.

К интеллектуальным чувствам относятся эмоциональные переживания, связанные с умственной деятельностью: чувство нового, удивление, уверенности в истинности решения, их основой является любовь к знаниям, которая может приобретать различных форм и направлений.

Эстетические чувства – это переживания человека, связанные с восприятием ею явлений природы, произведений искусства, благородных поступков и тому подобное. Они имеют качественное выражение: от легкого волнения, удовольствия, радости или печали до настоящего эстетического восторга.

Задание 1. «Вырази эмоцию».

Заранее подготавливаются карточки с эмоциями и рисунки разных частей лица (брови, глаза, губы и средняя часть лица). Каждый участник в слепую выбирает эмоцию. Затем соотносит ее с соответствующим выражением лица и пытается выразить ее с помощью какой-либо части тела. Остальная группа пытается угадать данную эмоцию.

Следует раскрепоститься и позволить себе быть свободным в проявлении мимики и пантомимики и не бояться казаться немного смешным.

Задание 2. Выполнить проективное задание. В рисуночном тесте «Ваши эмоции» узнать о себе. Время работы 2 мин.

На четырех лицевых овалах (схема 4), лишенных всех внешних черт необходимо отразить эмоции. Первое лицо должно быть радостным, второе – грустным, третье – злым и четвертое – обиженным.

Проверяется правильность выполнения задания, то как отражены эмоции на лицевом овале.

Ключ к тесту.

Внимательно посмотрите, с помощью чего вы постарались передать ту или иную эмоцию на лицах, это очень важный момент. Те черты лица, на которые вы сделали упор, многое расскажут вам о нашем характере и ваших чувствах.

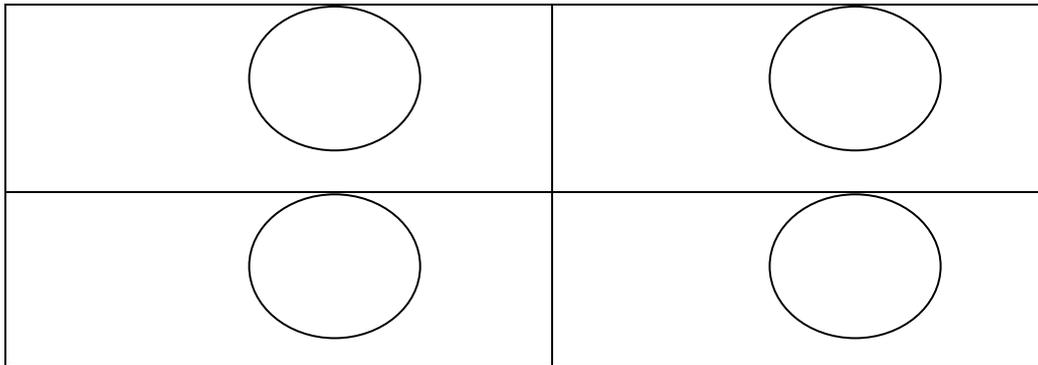


Схема 4 – Лицевые овалы

Первое лицо – радость. Если сделан основной упор на *улыбку*, сделав ее широкой и открытой, то это значит, что вы веселый и жизнерадостный человек, с удовольствием делитесь своей радостью с окружающими.

Второе лицо – грусть. Если вы постарались передать грусть с помощью *рта с опущенными вниз уголками*, то это означает, что вы доверчивый и ранимый человек, вас легко обидеть, вы сопереживаете всем и стараетесь помочь тем, кто в этом нуждается.

Третье лицо – злость. Если вы сделали основной упор на *нос с раздутыми ноздрями*, то это значит, что вы прямой человек, последовательный в своих словах и поступках. Вы цените откровенность и предпочитаете действовать прямолинейно и открыто, презираете трусость и подлость.

Четвертое лицо – обида. Если вы постарались передать обиду, сделан упор на *печальные глаза и брови домиком*, то это говорит о вашей впечатлительности и непосредственности, вы верите в лучшее и надеетесь на светлое завтра. Вас легко обмануть, вы часто разочаровываетесь в людях и в жизни.

Вообще, при расшифровке этого теста следует учитывать следующее. **Глаза** – это ваша готовность получать информацию и перерабатывать ее. **Ресницы** – склонность к демонстративности, вызывающее поведение. **Брови** – это способность к самостоятельному анализу ситуации и принятию решения. **Мимические морщины на лбу** – склонность к размышлению. **Складка между бровей** – нерешительность, нежелание идти на риск. **Нос** – умение строить догадки и предположения, интуиция. **Рот** – контакт с окружающим миром, средство выражения собственных мыслей и желаний. **Подбородок** – упрямство, неспособность признать свою ошибку и с достоинством принять свое поражение. **Уши** – умение выслушать доводы других людей и принять их точку зрения. **Морщины возле рта** – вечное недовольство, нежелание идти на компромисс, несогласие.

Вывод: Этот рисуночный тест дал возможность увидеть, насколько правильно вы передаете свое эмоциональное состояние, и показал основные черты вашего характера.

Задание 3. Упражнение «ЗАТО»

Представить стандартные ситуации, вызывающие неприятные эмоции

Например, какие чувства вы испытываете, когда, придя в колледж, вы обнаруживаете что вам нужно было ко 2 паре?

Задача – перевести негативные эмоции, используя прием «ЗАТО» в положительные эмоции: *(работаем по кругу)*

- зато у меня есть время подготовиться к занятию;
- зато я могу сходить в столовую;
- зато я могу отдохнуть;
- зато я могу выпить кофе;
- зато я могу... и т. д.

Это эффективное упражнение поможет избавиться от неприятных эмоций, возникающих в нашей жизни.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 3. Ролевая игра: «Умеете ли вы излагать свои мысли?» «Умеете ли вы правильно слушать?» «Наблюдательны ли вы?»

Цель: выработать навыки практического узнавания коммуникативных барьеров в процессе общения и научиться приёмам их преодоления.

Ход выполнения работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Процесс коммуникации включает семь основных компонентов (схема 5):

- **отправитель** – лицо (или группа), являющееся источником сообщения для коммуникативного обмена;
- **сообщение** – информация, подлежащая передаче получателю;
- **получатель** – адресат (лицо или группа), которому предназначено сообщение;
- **канал коммуникации** – средство (или система средств), с помощью которого происходит передача сообщения;
- **«шум»** – вся совокупность внешних (из среды) и внутренних помех, искажающих информацию, предназначенную для коммуникации;
- **обратная связь** – информация от получателя к отправителю, служащая для индикации степени понятности сообщения;
- **коррекция** – изменения, вносимые в первоначальную информацию отправителем в целях обеспечения ее понятности получателю.

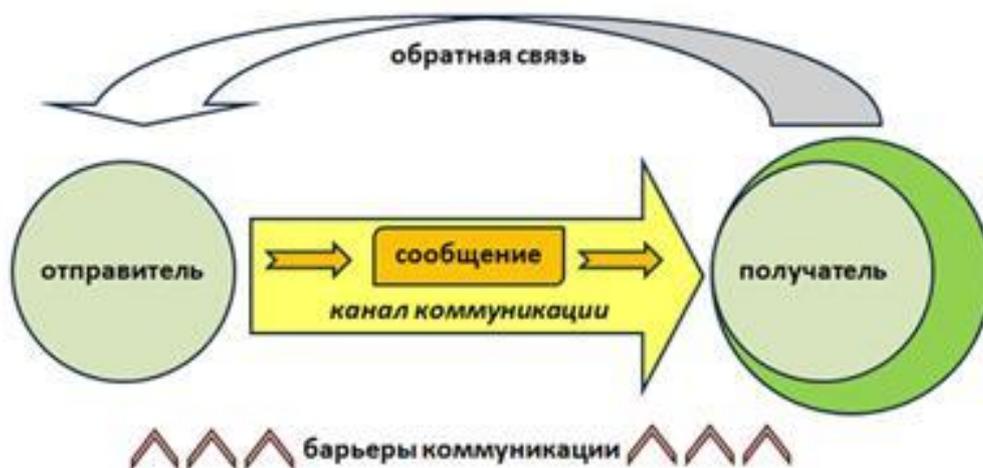


Схема 5 – Компоненты коммуникации

Речь, любого рода информация всегда была и является способом внушения чего-либо, или суггестии (суггестия (лат. suggestio) – психологическое воздействие на сознание человека, при котором происходит некритическое восприятие им убеждений и установок) Однако часто мы являемся свидетелями и встречной психологической активности, называемой противовнушением, т.е. человек как бы защищается от неумолимого действия речи другого человека.

Механизм противовнушения воздвигает потоку речи, информации многочисленные коммуникативные барьеры. Таким образом, коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению.

В голове идей много, но как их грамотно изложить, чтобы поняли, не каждый может. У кого-то слабо развита речь, скудный словарный запас, кто-то боится широкой аудитории или критики в свой адрес, кто-то пасует даже перед небольшим количеством слушателей.

Умение правильно формулировать мысли и способность доступно и грамотно донести их до окружающих играют важную роль в общении. Будь то деловые переговоры или личная беседа, важно уметь это делать.

Пройдите предложенный тест и определите свой уровень коммуникативных навыков общения.

Тест: Умеете ли Вы чётко излагать свои мысли?

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, «Да» или «Нет» на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?

5. Если слушатель не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?

6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?

7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?

8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях?

Побуждаете ли задавать вопросы?

9. Задаете ли вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?

10. Отличаете ли вы факты от мнений?

11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы слушатели всегда соглашались с вами?

13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?

14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Ключ: вы получаете по 1 баллу за ответы НЕТ на 5, 11, 12, 13 вопросы и по одному баллу за ответы ДА на все остальные вопросы.

Подсчитайте количество баллов.

Результаты: от 12 до 16 баллов – отличный результат; от 10 до 12 баллов – средний; меньше 9 баллов – плохой.

Тест «Умение слушать»

Как вы обычно (чаще всего) слушаете собеседника? Ответьте, пожалуйста, «ДА» или «НЕТ»

1. Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать и дальше слушать уже неинтересно.

2. Я терпеливо жду, когда собеседник закончит рассказ.

3. Мое внимание полностью сосредоточено на рассказе.

4. Я стараюсь понять, что собеседник при этом хочет скрыть от меня и почему.

5. Я перебиваю собеседника, чтобы уточнить детали, интересующие меня факты.

6. Я стараюсь перевести разговор в другое русло, если тема мне неинтересна.

7. Я невольно отмечаю ошибки в речи и поведении говорящего.

8. Не каждый человек заслуживает моего внимания.

9. Я стараюсь из каждой беседы извлечь максимум информации.

10. Я могу спокойно выслушать до конца мнение, с которым категорически не согласен.

11. Когда понял суть рассказа, я начинаю обдумывать то, что я скажу в свою очередь.

12. Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.

13. Я стараюсь запомнить важную информацию и необходимые подробности.

14. Чаще всего я слушаю из вежливости.
15. Я ставлю себя на место говорящего, чтобы понять его чувства и намерения.
16. Услышав противоположную точку зрения, я обязательно высказываю свою.
17. В разговоре я чаще говорю собеседнику ДА (выражая понимание) чем НЕТ.
18. Обычно я прямо отвечаю на вопросы, стараясь не уклоняться от ответа.
19. Люди охотно беседуют со мной.
20. Выслушав собеседника, я обязательно выскажу свое мнение.
21. Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
22. Большую часть времени я смотрю в глаза рассказчику.
23. Я всегда помню, что у меня и моего собеседника могут быть разные взгляды на одни и те же проблемы.
24. Большую часть времени я делаю вид, что слушаю, а сам думаю о своих проблемах и заботах.
25. Обычно решение проблемы приходит мне в голову гораздо раньше, чем собеседник закончит говорить.
26. Я всегда помню, что я и мой собеседник можем по-разному понимать смысл одних и тех же слов.
27. Я поправляю ошибки в речи собеседника (ударения, термины, вульгаризмы).
28. Я не буду слушать человека, которого не уважаю или считаю глупым, некомпетентным, слишком молодым.
29. Обычно я получаю удовольствие от общения с людьми, даже малознакомыми.
30. Обычно я больше слушаю других, чем говорю сам.

Ключ:

Вы получаете по 1 баллу за ответ «ДА» на вопросы: 2, 3, 4, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 26, 29, 30. Также вы получаете по 1 баллу за ответы «НЕТ» на вопросы: 1, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 16, 20, 21, 24, 25, 27, 28.

Подсчитайте сумму баллов

25-30 баллов: вы просто идеальный слушатель, за что пользуетесь заслуженной любовью и уважением окружающих. Вы до тонкостей постигли это сложное искусство, и у вас есть чему поучиться. Надеемся, вы объективно и честно оценивали свое умение слушать.

20-24 балла: вы хороший слушатель, но допускаете отдельные ошибки (сравните свои ответы с оценками ключа). Желаем успехов в овладении этим искусством.

15-19 баллов: Вероятно, вы считаете себя хорошим слушателем, но вас можно, скорее, отнести к числу посредственных. Вы допускаете довольно много ошибок, которые раздражают других людей и мешают вам овладеть

искусством слушания. 10-14 баллов: вас следует отнести к людям, плохо умеющим слушать. Кое-что вы делаете правильно, и это позволяет вам не быть в полном одиночестве. Но гораздо больше вы делаете неправильно, и это отталкивает ваших собеседников.

Меньше 9 баллов: Вы не умеете слушать других людей. Советуем внимательно проанализировать свои ошибки, сверяя свои ответы с оценками ключа. Неумение слушать лишает вас величайшего удовольствия в жизни, мешает сделать карьеру и может привести к одиночеству. Не лучше ли измениться?

Задание 1. «Слепой художник».

Упражнение выполняется в парах. Один участник – «слепой художник». Другой – ученик художника.

Инструкция:

У «слепого художника» есть замысел картины, которую должен нарисовать второй участник – «ученик».

Картина должна быть достаточно простой, чтобы ее смог нарисовать человек, не имеющий навыков рисования.

В процессе рисования «слепой художник» не смотрит на картину, но контролирует процесс рисования, четко давая инструкцию: что и как рисовать.

Задача «слепого художника» – максимально понятно донести свой замысел до исполнителя, задача «ученика» – угодить учителю. Выполнить задание максимально близко к «оригиналу», представлению «слепого художника».

Когда рисунок закончен, «слепой художник» смотрит на рисунок и оценивает результат работы. После этого они меняются местами и упражнение выполняется заново.

После выполнения упражнения проводится обратная связь от участников, работающих в паре. Насколько процентов из ста возможных рисунков, нарисованный для вас, соответствует тому, что вы хотели?

Задание 2. Упражнение проводится в учебной аудитории перед группой. Участвуют 5-6 чел. Все участники выходят за дверь, предварительно рассчитавшись на 1, 2, 3, 4 и т.д. Первому участнику в присутствии группы преподаватель дает информацию, которую не слышат те, кто стоят за дверью. Он ее должен запомнить и пересказать следующему участнику, который заходит в аудиторию, а тот – пересказать запомнившуюся информацию последующему и т.д. Последний из играющих должен доложить группе запомнившуюся информацию. По итогам тренинга проводится анализ возникших коммуникативных барьеров и причины их появления.

Информация: Василий Евстигнеевич, руководитель организации, уехал в командировку на международную научно-практическую конференцию и просил передать, что совещание по вопросу качества и сбыта продукции

состоится, как и намечалось, в среду, в 15:25 в 35 кабинете. Если он не появится к 15 часам, то совещание будет проводить его заместитель, но уже в 38 кабинете. Необходимо всем начальникам подразделений и руководителям служб подготовиться к выступлению на совещании.

Тест Наблюдательны ли вы?

Наблюдательность – качество личности, заключающееся в высоком уровне развития способности концентрации внимания на том или ином объекте; способность замечать и воспринимать детали, явления малозаметные, но существенные для анализа [Конюхов Н.И. Словарь-справочник по психологии. – М., 1996. – 160 с.].

Наблюдательный человек по внешним приметам много может сказать о людях. Гениальной наблюдательностью обладал Шерлок Холмс. В тексте опросника каждое предложение имеет 3 варианта окончания под буквами «а», «б», «в». Ваша задача – выбрать вариант, который Вам подходит, и букву варианта записать в бланке ответов.

Текст опросника.

1. Вы заходите в какую-то организацию:
 - а) обращаете внимание на расположение столов и стульев;
 - б) обращаете внимание на точное расположение предметов;
 - в) разглядываете, что висит на стенах.
2. Встречаясь с человеком, вы:
 - а) смотрите ему только в лицо;
 - б) незаметно оглядываете его с ног до головы;
 - в) обращаете внимание лишь на отдельные части лица (глаза, нос...).
3. Что вам запоминается из увиденного пейзажа:
 - а) цвета;
 - б) небо;
 - в) чувство радости или грусти, охватившее вас тогда.
4. Когда вы утром просыпаетесь, то:
 - а) сразу же вспоминаете, что вам предстоит делать;
 - б) вспоминаете, что вам снилось;
 - в) обдумываете, что произошло вчера.
5. Когда вы садитесь в общественный транспорт, то:
 - а) проходите вперед, ни на кого не глядя;
 - б) разглядываете тех, кто стоит рядом;
 - в) обмениваетесь словом-другим с теми, кто к вам ближе всего.
6. На улице вы:
 - а) наблюдаете за транспортом;
 - б) смотрите на фасад домов;
 - в) наблюдаете за прохожими.
7. Когда вы смотрите на витрину, то:
 - а) интересуетесь лишь тем, что может вам пригодиться;
 - б) смотрите и на то, что вам в данный момент не нужно; в) несколько раз внимательно рассматриваете каждый предмет.

8. Если дома вам нужно что-то найти, то вы:
- а) сосредотачиваетесь на том месте, где, как вы предполагаете, могли оставить этот предмет;
 - б) ищете везде;
 - в) просите других помочь вам.
9. Рассматривая старый групповой снимок ваших близких друзей, вы:
- а) волнуетесь;
 - б) вам становится смешно;
 - в) вы пытаетесь узнать тех, кто снят.
10. Представьте, что вам предложили сыграть в азартную игру, которую вы не знаете. Вы:
- а) пытаетесь научиться в нее играть и выигрывать;
 - б) отказываетесь от этой затеи через какое-то время;
 - в) вообще не играете.
11. Вы кого-то ждете в парке и:
- а) внимательно наблюдаете за теми, кто рядом с вами;
 - б) читаете газету;
 - в) о чем-то мечтаете (думаете).
12. В звездную ночь вы:
- а) пытаетесь разглядеть созвездия;
 - б) просто смотрите на небо;
 - в) вообще не смотрите.
13. Читая книгу, вы:
- а) помечаете карандашом то место, до которого дошли; б) оставляете закладку;
 - в) доверяете своей памяти.
14. О своих соседях вы помните:
- а) их имя и отчество;
 - б) их внешность;
 - в) ни то, ни другое.
15. Оказавшись перед сервированным столом:
- а) восхищаетесь его изысканностью;
 - б) проверяете, все ли на месте;
 - в) смотрите, все ли стулья стоят как нужно.

Обработка данных.

В ключе (Таблица 1) соотносятся номера предложений и буквы вариантов ответов и обводятся соответствующие очки. Далее подсчитывается сумма набранных очков.

Таблица 1 – Ключ

№№	а	б	в
1	3	10	5
2	5	10	3
3	10	5	3
4	10	3	5
5	3	5	10
6	5	3	10
7	3	5	10
8	10	5	3
9	5	3	10
10	10	5	3
11	10	5	3
12	10	5	3
13	10	5	3
14	10	3	5
15	3	10	5

Интерпретация результатов.

От 150 до 100 очков: бесспорно, вы чрезвычайно наблюдательны. Вместе с тем вы способны анализировать и самого себя, свои поступки. Вы в состоянии с замечательной точностью оценить другого человека.

От 99 до 75 очков: у вас достаточно развита наблюдательность, но все же при оценке вас иногда подводит предубежденность.

От 74 до 45 очков: вас не слишком интересует то, что скрывается за внешностью, манерой поведения других. Хотя в общении у вас не возникает сколько-нибудь серьезных психологических проблем.

Менее 45 очков: вас абсолютно не интересуют сокровенные мысли тех, кто рядом с вами. Вы слишком заняты, вам некогда анализировать даже собственные поступки, не то, что чужие. Вы не обидитесь, если вас будут считать эгоистом?

Задание 4. Определить причину недопонимания.

Он: Ты кофе будешь?

Она: Буду.

Он: Тебе с сахаром?

Она: Нет, без сахара.

Он: Как без сахара? Я уже положил!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 4. Тренинг снижение эмоциональной напряженности

Цель работы: познакомиться с понятием и видами стереотипов, изучить их виды и влияние на жизнь человека. Научиться нейтрализовать стереотипы.

Ход выполнения работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Эмоциональная напряжённость является частым спутником повседневной жизни, особенно в условиях стресса, конфликтов или повышенной нагрузки.

Эмоциональная напряжённость – это совокупность эмоциональных переживаний, которые снижают эмоциональный фон и мотивационную сферу человека.

Это состояние характеризуется ощущением беспомощности перед жизненными обстоятельствами, собственной ненужностью, потерей смысла жизни или цели деятельности.

Некоторые признаки эмоциональной напряжённости:

- апатия, которая постепенно начинает сопровождать каждый день и все сферы жизни;
- раздражимость, подозрительность и нервозность;
- усталость, которая не проходит даже после отдыха или ночного сна;
- пропадание аппетита, возникновение бессонницы; 1
- ощущение беспокойства и беспричинной тревожности.

Причины эмоциональной напряжённости:

- длительное подавление негативных ощущений или проблем;
- черты личности, способствующие накоплению эмоций;
- стрессовые ситуации, дискомфорт от внешних событий;
- разница между реальным положением дел и ожидаемым (когнитивный диссонанс).

Тест «Ваша эмоционально-психическая напряженность»

Инструкция: «Если то, о чем говорится в суждении, происходит с Вами всегда, часто, характерно для Вашего поведения ставите знак «+» в бланке ответов. Если же такое происходит с Вами редко или никогда не бывает – знак минус. Ответы «не знаю» – знаком «?»».

1. Мне с трудом удастся сосредоточить свое внимание на учебном занятии.
2. Отступление преподавателя от основной темы сильно отвлекает меня.
3. Меня постоянно тревожат мысли о предстоящей контрольной работе, экзамене.

4. Иногда мне кажется, что мои знания по отдельным предметам ничтожны.
5. Отчаявшись выполнить какое-нибудь задание, я опускаю руки.
6. Я не успеваю усвоить учебный материал, и это вызывает чувство неуважения к себе.
7. Я болезненно реагирую на критические замечания преподавателя.
8. Неожиданный вопрос преподавателя приводит меня в замешательство.
9. Меня сильно беспокоит мое положение в группе.
10. Я – безвольный человек, и это отражается на моей успеваемости.
11. Я с трудом сосредотачиваюсь на каком-либо задании, и это раздражает меня.
12. Несмотря на уверенность в своих знаниях, я испытываю страх перед опросом на учебном занятии и на экзамене.
13. Порой мне кажется, что я не смогу усвоить весь учебный материал, и это меня раздражает.
14. Во время ответа на учебном занятии я обычно сильно смущаюсь.
15. Возможные неудачи на экзамене или при ответе на учебном занятии очень тревожат меня.
16. Во время выступления я начинаю заикаться.
17. Мое состояние во многом зависит от успешности выполнения учебного задания.
18. Я часто ссорюсь с друзьями из-за пустяков и, потом жалею об этом.
19. Состояние группы и отношение ко мне очень влияют на мое настроение.
20. После спора или ссоры я долго не могу успокоиться.
21. У меня обычно не бывает головных болей после длительного напряжения.
22. Меня ничто не может вывести из хорошего расположения духа.
23. Невыполненное задание или контрольная работа не волнуют меня.
24. Я не волнуюсь и не испытываю сильного сердцебиения перед ответом на учебном занятии, экзамене, если не уверен в своих знаниях.
25. Я обычно в числе первых заканчиваю контрольную работу или иду отвечать на экзамене и стараюсь не думать о возможных ошибках.
26. Мне обычно не требуется много времени на обдумывание дополнительных вопросов, задаваемых преподавателем.
27. Насмешки одноклассников не портят мне настроение.
28. Я обычно сплю спокойно и не мучаюсь во сне, даже если у меня в колледже неприятности.
29. В группе я чувствую себя легко и непринужденно.
30. Мне легко организовать свой распорядок дня. Обычно я успеваю сделать все, что планирую.

Таблица 2 – Обработка результатов

1	2	3
1	11	21
2	12	22
3	13	23
4	14	24
5	15	25
6	16	26
7	17	27
8	18	28
9	19	29
10	20	30

Обработка результатов.

1. Подсчитайте плюсы в 1 и 2 колонках (Таблица 2).
2. Подсчитайте минусы в последней.
3. Подсчитайте все ответы «не знаю» по всей анкете и возьмите только половину.
4. Сложите все три числа, и полученный ответ сравните со шкалой:
 - низкий уровень эмоционального напряжения – 0-10;
 - средний уровень – 11-17;
 - высокий уровень – 18-22;
 - высокая ранимость, тревожность, конфликтность, неблагоприятные эмоциональные отношения, не сформированность систем управления и контроля своей деятельностью – 23-30.

Дыхательные упражнения:

- Простое глубокое дыхание: медленные глубокие вдохи и полные выдохи, которые нормализуют сердечный ритм и понижают уровень адреналина.
- Дыхание квадратом: вдыхаем на четыре счета, задерживаем дыхание на четыре счета, выдыхаем на четыре счета, снова задерживаем дыхание на четыре счета.
- Альтернативное дыхание ноздрей: закрываем правую ноздрю большим пальцем правой руки, делаем вдох левой ноздрей, затем зажимаем левую ноздрю средним пальцем и выпускаем воздух через правую.

Упражнение «Скорая помощь для восстановления сил».

Написать 5 видов повседневной деятельности, приносящих вам удовольствие. Затем расположите их по степени значимости. Это и есть ваш ресурс, который можно использовать в качестве «скорой помощи» для восстановления сил.

Чтобы сделать свои будни ярче, предлагаю вам создать собственный Блокнот удовольствий, в который вы будете записывать все, что доставляет вам удовольствие. Так каждодневную рутину мы превратим в собственный творческий проект, который утешит и вдохновит.

Упражнение Улыбка.

Обнаружено, что доброжелательное выражение лица возбуждает центры позитивных эмоций, способствует хорошему настроению и позитивному мышлению. Поэтому нецелесообразно ходить с мрачным, нудным лицом даже тогда, когда настроение у вас плохое. Человек с естественной приятной улыбкой и сам становится бодрым и жизнерадостным. Улыбки и смех – возбудители позитивных эмоций. Стендаль сказал, улыбка и смех убивают старость. Намек на улыбку, сдержанная улыбка, интимная улыбка, радостная – каждая по-своему замечательна. Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как улыбка. Улыбка говорит: «Вы мне нравитесь. Вы делаете меня счастливым. Я рад вас видеть». Люди добреют от улыбки. Если вы не привыкли улыбаться, то вам нужно научиться это делать. Улыбнитесь прямо сейчас! Не бойтесь! Улыбнитесь еще раз! Задержите улыбку! Конечно в начале вы можете чувствовать себя неловко, но, когда нахмуренные брови и опущенные уголки рта исчезнут, то вы начнете излучать уверенность и силу, и ваше отношение к этому занятию изменится. Когда поблизости будет зеркало, улыбнитесь перед ним, и вы увидите, насколько лучше вы выглядите.

Данное упражнение необходимо еще и для снятия челюстных зажимов.

Мышечные зажимы – хронически напряженные участки мышц, в которых «законсервированы» следы перенесенных стрессов и негативных эмоций. Их совокупность образует «мышечный панцирь», который отражает особенности характера человека, набор его привычных психологических защит, то есть «панцирь характера».

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 5. Тренинг по отработке командной работы

Цель: дать определение групповой и командной работы. Рассмотреть формы делового взаимодействия. Отработать на практике использование различных форм командного взаимодействия.

Ход работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Деловое взаимодействие людей рассматривается как групповая работа.

Групповая работа – это совместная работа людей в малых группах (от 3 до 7-9 чел.) над определенным заданием, которые самостоятельно выбирают направление своей работы и средства для ее достижения, устанавливают нормы взаимодействия. Групповая работа используется как для коллективного решения задач, так и для обучения людей, повышения квалификации специалистов. Преимущество групповой работы достигается за счет синергического эффекта, который возможен, когда участники взаимодействия входят в своеобразный психологический резонанс,

чувствуют себя комфортно и уверенно и когда их активность повышается. Понятие «синергия» (от гр. *synergeia* – сотрудничество, содружество) является ключевым в описании диапазона черт группы. Предполагается, что каждый человек, вступая в группу, привносит в нее определенное количество индивидуальной энергии, предназначенной для развертывания групповой активности. Общее количество этой энергии, имеющейся у группы, и есть синергия.

Команда – это группа из двух и более человек, взаимодействующих между собой и координирующих свою работу ради достижения общих целей. Рабочая команда (*work team*) обеспечивает положительный синергизм за счет скоординированных действий всех ее членов.

Характеристики совместной деятельности:

- общая цель;
- общие мотивы;
- единое пространство, в котором функционируют участники взаимодействия;
- установленное время для осуществления поставленных задач;
- координация действий участников;
- наличие закономерностей межличностного взаимодействия;
- передача информации.

Формы группового взаимодействия:

1. Позитивное проявляется в виде:

– кооперации – выражается в организации совместной деятельности, направленной на достижение желаемого для всех участников процесса результата. При кооперации некоторое число людей объединяется в общую группу для достижения единой цели.

– согласия – означает, что человек выражает свое одобрение позиции большинства, при этом необязательно сам участвуя в активной деятельности.

– приспособления – подразумевает, что человек подстраивается под предлагаемые обстоятельства.

– ассоциации – наличие тесной связи между участниками процесса, которые схожи между собой.

2. Состязательное. Здесь на первое место выходит соревновательный момент.

– При конкуренции происходит столкновение интересов субъектов, которые одновременно претендуют на одни те же блага или достижения. Причем подобный социальный процесс носит как положительный, так и отрицательный характер.

3. Негативное. Во время совместной деятельности возникают серьезные препятствия для эффективного взаимодействия. Негативная интеракция наносит значительный ущерб эмоциональному состоянию ее участников, снижает результативность их совместной деятельности. Находящиеся в состоянии неприятия друг друга стороны не могут объединить усилия для достижения цели. Проявляется в виде:

– Конфликта – является наиболее негативным вариантом интерактивного взаимодействия, при котором между участниками возникают серьезные разногласия и споры.

– Оппозиции – проявление отрицательной реакции на предлагаемые действия, модель поведения или стратегию. Диссоциацией называют психический процесс, при котором человек защищает себя от неприятной ситуации при помощи отстранения от нее. Он представляет, что все происходящее имеет отношение к кому-то другому, а не к нему.

Интерактивное упражнение «Вавилонская башня»

Это упражнение выполняется в подгруппах по 3-4 чел. Каждой подгруппе выдается равное количество листов бумаги и дается задание: построить из этих листов максимально высокую башню, не используя каких-либо скрепляющих материалов. Для выполнения этого упражнения отводится до 15-20 минут. Делаем акцент на эстетической стороне работы (украшение построенной башни) или на максимально возможной высоте постройки и ее устойчивости.

Обсуждение результатов. Выясняем:

- В каких формах группового взаимодействия оказывались участники?
- Как распределялась работа в подгруппе?
- Кто генерировал идеи?
- Какие качества участников помогли выполнить задание?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 6. Позиции в общении

Цель: рассмотреть позиции в общении в рамках Трансактного анализа и треугольника Карпмана. Определить свою позицию в общении.

Ход работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

В любом взаимодействии большое значение имеет статус партнера в момент общения. Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. Обычно позиции в общении рассматриваются в русле трансактного анализа. Данное направление в психологии было разработано в 60-е гг. XX в. американским психологом и психиатром Эриком Берном. разработанная им схема, выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может находиться в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния осуществляется взаимодействие, определяются позиции и статус участников совместной деятельности. Каждый тип состояния важен для участников взаимодействия:

– **партнер-Родитель** все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает; общение, с одной стороны, обвиняющее, авторитарное, указывающее, как правильно, с другой, доброе, ободряющее, советующее, помогающее, сверхзаботливое;

– **партнер-Взрослый** трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по-деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы;

– **партнер-Ребенок** эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознателен, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии.

Все три связанные между собой характеристики принадлежат каждому человеку. Без Родителя человек должен был бы каждый раз заново осваивать человеческий опыт. Роль Взрослого позволяет трезво оценивать действительность, контролировать поведение и действия Родителя и Ребенка. Ребенок – источник многих радостей, положительных чувств, постоянного ощущения новизны и поиска. Отклонение в поведении человека появляется тогда, когда при взаимодействии с другими одно из этих состояний доминирует.

«Треугольник Карпмана» – по имени Стефана Карпмана, в 1968 году предложившего научной общественности универсальную, по его словам, модель взаимодействия.

Эта модель предполагала наличие трех участников, которые в условной схеме располагались по вершинам треугольника (схема 6).



Схема 6 – Треугольник Карпмана

По мнению Карпмана, в ситуации общения каждый из нас занимает одну из трех позиций. Причем, позиции эти текучи, изменчивы. То есть в одном общении с одним человеком мы можем чувствовать себя Спасителем, а в общении с другим – Жертвой. И наличие именно трех людей в общении

необязательно. Одну и даже две позиции могут занимать лишь воображаемые или умозрительно присутствующие в общении люди (например, в ситуации, когда мы подвергаемся агрессивным нападкам, мы можем думать о том, что руководство поддержит нас. В этом случае оно займет позицию Спасителя, а мы – Жертвы).

Общение в пределах этого треугольника – это весьма эффективный способ не брать на себя ответственность за свои поступки и решения и, между тем, получать желаемые эмоции, право не решать свои проблемы.

Преследователь считает, что во всем виновата Жертва, о чем он и сообщает – либо ей самой, либо Спасителю. Он чувствует свою важность, а также могущество и превосходство.

Жертва считает, что виноват Преследователь, и ищет того, кто бы ее спас, чтобы на время самой превратиться в Преследователя. Она получает удовлетворение в виде самоунижения и самобичевания и в виде своеобразной индульгенции – права не брать на себя ответственности за собственные поступки. Кроме того, наличие Спасителя подтверждает ее особую человеческую ценность и правоту устремлений.

Спаситель же ищет, кого бы спасти, переведя из состояния Жертвы в состояние Преследователя. Как правило, роль спасителя выбирают невротичные натуры, которые получают удовлетворение, видя чужие страдания. Для того чтобы иметь возможность наблюдать их, они готовы оказывать бескорыстную помощь. Часто эти люди руководствуются девизом: «Ничего для себя, но за другого – хоть в петлю». Важно помнить, что эти люди, как правило, на психологическом уровне опустошают партнера по общению, и общаться с ними непросто. Они идут на боль. Как только проблема решена, вы можете перестать их интересоваться. Не случайно Ф. Ницше говорил: «Сорадость, – а не сострадание создает друга». Но пока вы в горе, а не в радости, они – рядом, они удовлетворяют свою потребность во властвовании вами через помощь.

Многие привычно играют одну роль чаще других: в ней они более освоились и знают больше нюансов и способов получать свои удовольствия. При этом можно сказать, что Треугольник – это подмена. Подмена каких-то переживаний похожими, но не теми.

Техники выхода из треугольника:

1. Прямой отказ. Вы прямо и открыто говорите человеку, что не намерены решать за него его проблемы. Такой вариант хорошо подходит для деловых отношений: «Слушай, твоя жизнь – это твоя жизнь. И я считаю себя не вправе в нее вмешиваться. Поэтому решай сам, как ты выбираешь жить дальше...» Или: «Ничем здесь вам помочь не можем. Решать эту проблему должны именно вы».

2. Помоги не советом, а энергетикой. Очень часто человек становится на позицию жертвы только потому, что он пал духом, у него не хватает собственных сил и энергии на то, чтобы самостоятельно принять решение. Если так, попробуйте взбодрить человека, разбудить в нем желание

действовать, что-то менять: «Ну, ты что здесь маленькой притворяешься?! Давай! Включай мозги! Уверена, у тебя получится! Действуй!» Этот прием, с одной стороны подстраховывает вас от возможных претензий со стороны жертвы, а с другой, позволяет реально помочь близкому вам человеку тем, что ему действительно нужно – своей энергетикой!

3. Перевод стрелок. Если жертва требует от вас решения своей проблемы, то можно мягко дать ей понять, что она обратилась не по адресу и перевести стрелки на другого человека, который лучше, чем вы, подходит на роль «спасителя» в этой ситуации. «Знаете что, попробуйте сходить к семейному психотерапевту». Здесь очень важно переводить стрелки аккуратно, то есть на правильных людей.

4. Косвенные советы. Обычный совет нередко воспринимается как прямое указание к действию, что дает потом Жертве моральное право обвинить вас в неудаче. Косвенный совет – это просто дополнительная информация, оформленная в виде истории из жизни других людей, на основе которой жертве самой необходимо принять решение: «А вот Ивановы, когда их младший начал хулиганить, ремнем его начали воспитывать. И помогло. Не уверены, что это самое лучшее решение, но если вам кажется, что оно сработает, то попробуйте».

5. Заключение договора о распределении ответственности. Прием, который традиционно используется в бизнесе: заключается контракт, в котором четко прописана ответственность каждой стороны. Заключая договор о распределении ответственности, вы четко даете понять Жертве, что вы помогаете ей только в том объеме, который указан в контракте. Оставшуюся работу для достижения результата, вы возвращаете на плечи Жертвы, заставляя ее саму, активно участвовать в решении проблемы.

Задание 1. Пройдите Тест ребенок, взрослый, родитель. Оцените, как сочетаются три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Ключ к Тесту

1. Суммируйте баллы по номерам вопросов:

- Состояние "ребенок": вопросы № - 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.
- Состояние "взрослый": вопросы № - 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.
- Состояние "родитель": вопросы № - 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

2. Определите процент каждого состояния (из общей суммы в 210 баллов)

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам, т.е. сумма баллов для каждого из состояний в соответствии с ключом к тесту.

Задание 2. Определите, к каким Эго-состояниям относятся приведенные ниже фразы (Родитель-Взрослый Дитя)

1. Ты всегда разбрасываешь свои вещи _____
2. Ну, я же не специально _____
3. Ты ведешь себя как ребенок _____
4. Давай разберемся, что можно сделать в этой ситуации _____
5. Ты должен вовремя ложиться спать _____
6. Я не хочу спать, я хочу гулять _____
7. Ложись спать и ты увидишь интересные сны _____
8. Быстро убирай игрушки! _____
9. Я не буду есть кашу _____
10. Ты плохой, я не буду с тобой общаться _____
11. Ты хочешь мне помочь убрать? Это очень хорошо _____
12. Я кому сказал! Иди сюда! _____
13. Нельзя туда ходить! _____
14. Нужно немного еще подождать, а потом действовать _____

15. Я больше не буду! _____

16. О вкусах не спорят. Сколько людей, столько и мнений _____

17. Это безобразие: я плачу налоги, а государство не выполняет свои функции! _____

Задание 3. Определите, какому состоянию

Я соответствует каждая реакция.

1. Поздним вечером человек слышит у соседей за стеной громкую музыку и:

- a) он подпевает и танцует под эту музыку;
- b) идет к соседям и просит, чтобы они уменьшили звук;
- c) рано или поздно при случае дает им понять, что они поступили нехорошо.

2. Перед входом в театр выясняется, что человек забыл билеты. Его спутник:

- a) вместе с ним придумывает выход из положения;
- b) выражает ему претензию либо утешает его;
- c) разъярен или очень опечален.

3. Для кого такие слова наиболее характерны:

- a) ох; ах; мне все равно; чудесно; благодарю;
- b) должен; нужно; всегда; ребячество;
- c) объективно; возможно; правдоподобно.

4. Человек прощается со своей любимой у перехода. Через минуту он поворачивается, чтобы:

- a) посмотреть, перешла ли она на другую сторону;
- b) помахать ей рукой;
- c) не поворачивается совсем.

5. Если мнение человека не совпадает с мнением его партнера, то:

- a) он сердится и обижается;
- b) вступает в аргументированную дискуссию;
- c) всегда считает себя правым.

6. Человек не переходит улицу на красный свет, потому что:

- a) считает, что может попасть под машину;
- b) считает, что существуют такие правила, так положено;
- c) переходит, если машина далеко.

Задание 4. Пройти Тест на созависимость по Уайнхолду

Проверка своих личных качеств может помочь Вам определить степень созависимости в вашей жизни. Ответьте на все вопросы правдиво. Обычно первый ответ, который пришел вам в голову, является самым правдивым и самым точным.

Типичные характеристики созависимых людей

Поставьте цифры от 1 до 4 в скобки перед каждым вопросом:

1 – никогда

2 – иногда

3 – часто

4 – почти всегда

Вопросы:

1. Я склонен (склонна) брать на себя ответственность за чувства и/или поведение других людей.

2. Я затрудняюсь идентифицировать свои чувства, такие как счастье, злость, смущение, уныние или возбуждение.

3. Мне тяжело выражать свои чувства.

4. Я испытываю страх или беспокойство при мысли о том, как другие отреагируют на мои чувства или поведение.

5. Я свожу к минимуму проблемы и отрицаю или изменяю правду о чувствах или поведении людей, с которыми общаюсь.

6. Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные взаимоотношения.

7. Я боюсь быть отвергнутым (отвергнутой).

8. Я стараюсь добиваться во всем совершенства и сужу себя строго.

9. Мне трудно принимать решения.

10. Я склонен (склонна) полагаться на мнения других, а не действовать по своему усмотрению.

11. Я склонен (склонна) ставить желания и потребности других людей на первый план.

12. Я склонен (склонна) ценить мнение других людей выше своего собственного.

13. Мое ощущение собственного достоинства идет извне, в зависимости от мнения или действий других людей, которые, как мне кажется, больше в этом разбираются.

14. Я нахожу, что тяжело быть уязвимым (уязвимой) и просить о помощи.

15. Я всегда подвергаюсь контролю или стремлюсь контролировать, и наоборот, всегда слежу за тем, чтобы никогда не оказаться ответственным (ответственной).

16. Я слишком лоялен (лояльна) к другим, даже в том случае, когда эта лояльность не оправдывается.

17. У меня привычка рассматривать ситуации по принципу «все или ничего».

18. Я очень толерантен (толерантна) к непоследовательности и смешанным поручениям.

19. В моей жизни происходят эмоциональные кризисы и хаос.

20. Я стараюсь искать взаимоотношения там, где чувствую себя «нужным» («нужной»), и пытаюсь затем сохранять их.

Подсчет очков: чтобы получить общий результат, сложите цифры. Чтобы интерпретировать свой уровень созависимости, воспользуйтесь следующей шкалой:

60–80 – очень высокая степень созависимых моделей.

40–59 – высокая степень созависимых моделей.

30–39 – средняя степень созависимых и/или контрзависимых моделей.

20–29 – очень мало созависимых и/или высокая степень контрзависимых моделей.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7: Исследование нравственной культуры личности

Цель: дать определения нравственной культуры личности и общества, проанализировать структуру нравственной культуры личности, исследовать себя с точки зрения двух альтернативных черт личности по функциям качеств добра и зла.

Ход работы:

1. Изучить методические указания.

2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Нравственная культура общества характеризует всю историю человечества, являясь одним из показателей уровня его развития, в известном смысле – критерием его развития.

Нравственная культура общества конкретизируется и персонализируется прежде всего в нравственной культуре личности.

Нравственная культура личности – это характеристика нравственного развития личности, в которой отражается степень освоения ею морального опыта общества, способность последовательного осуществления в поведении и отношения с другими людьми ценностей, норм и принципов, готовность к постоянному самосовершенствованию.

Задача формирования нравственной культуры личности заключается в достижении оптимального сочетания традиций и новаций, в соединении конкретного опыта личности и всего богатства общественной морали.

Отличие нравственной культуры личности от культуры общества состоит и в том, что антикультурные, безнравственные позиции, поведение и проступки имеют место, прежде всего у отдельного человека. Большие массы людей переходят к безнравственным действиям или поддаваясь влиянию отрицательно направленных лидеров, или, когда они доведены до крайней нужды и бесправия.

Структуру нравственной культуры личности составляют:

а) развитость нравственного сознания (нравственные знания о добре; чести и т.д.; нравственные чувства и эмоции, нравственная воля, нравственные ценности);

б) развитость нравственного мировоззрения (нравственные идеалы, нормы и принципы, нравственные ориентации и интересы, убеждения и верования);

в) совершенство нравственных качеств (человеколюбие, уважительное отношение к людям, сострадание, сочувствие, справедливость, совесть, доброта, честность, достоинство, чувство и понимание долга, ответственность и др.);

г) последовательное проявление нравственных качеств, соблюдение норм и принципов морали.

Мораль

Под моралью понимают один из основных способов нормативной регуляции действий человека в обществе, а также особую форму общественного сознания и вид общественных отношений.

Мораль считается одним из самых доступных способов осмысления людьми сложных процессов социального бытия. Коренной проблемой морали является регулирование взаимоотношений и интересов личности и общества.

Мораль держится на трех важнейших основаниях.

Во-первых, это традиции обычаи, нравы, которые сложились в данном обществе, в среде данного класса, социальной группы. Человек усваивает эти нравы, традиционные нормы поведения, которые входят в привычку, становятся достоянием духовного мира личности.

Во-вторых, мораль опирается на силу общественного мнения, которое с помощью одобрения одних поступков и осуждения других регулирует поведение личности, приучает ее соблюдать моральные нормы. Орудиями общественного мнения являются с одной стороны, честь, доброе имя, общественное признание, которые становятся следствием добросовестного выполнения человеком своих обязанностей, неуклонного соблюдения им моральных норм данного общества; с другой стороны, стыд, пристыжение человека, нарушившего нормы морали.

В-третьих, мораль основывается на сознательности каждой отдельной личности, на понимании ею необходимости согласования личных и общественных интересов.

Этим определяется добровольный выбор, добровольность поведения, что имеет место тогда, когда прочной основой нравственной поведения личности становится совесть.

Добро и зло

Наука о морали не определяет, что добро, а что – зло. Этим занимается этика, которая подходит к нравственной жизни не с описательной, а с нормативной точки зрения. Этика определяет нормы, т.е. судит о том, что хорошо, что плохо, и суждения эти обосновывает, показывая, почему все именно так, а не иначе.

В широком смысле слова добро и зло обозначают положительные и отрицательные ценности вообще.

Содержание добра и зла обусловлено идеалом нравственного совершенства: добро – это то, что приближает к идеалу, зло – то, что отдаляет от него.

Добро и зло как моральные понятия связаны с душевным и духовным опытом самого человека и существуют через этот опыт. Как бы ни определялись философами источники добра и зла – творятся они человеком по мерке его внутреннего мира. Соответственно утверждение добра и борьба со злом достигаются главным образом в духовных усилиях человека. Внешние действия, пусть и полезные для окружающих, но не одухотворенные стремлением человека к добродетели, остаются лишь формальным обрядом. Более того, любые ценности - наслаждение, польза, слава, красота и т.д. - могут быть как добром, так и злом в зависимости от того, как индивид переживает свой конкретный опыт «освоения» этих ценностей в отношении к идеалу, к высшему благу.

По своему императивно-ценностному содержанию добро и зло как бы представляют собой две стороны одной медали. Они взаимоопределены и в этом они как бы равны. Человек узнает зло, поскольку имеет определенное представление о добре; он ценит добро, испытав на собственном опыте, что такое зло. Кажется, утопично желать только добра, и нельзя в полной мере отрешиться от зла, не рискуя в то же время потерять добро. Существование зла порой представляется своего рода условием или непременным сопутствующим обстоятельством существования добра.

Задание 1. Выбрать по одной ситуации из каждого раздела (всего должно быть решено 6 разных ситуаций) и ответить, как бы вы поступили в сложившейся ситуации:

- с незнакомыми людьми (ситуации 2, 6, 11, 14, 18, 23),
- со знакомыми людьми (ситуации 7, 10, 12, 17, 21)
- с близкими людьми (ситуации 4, 9, 20, 28, 30),
- деловые отношения постоянные, с коллегами в трудовом или учебном коллективе (ситуации 1, 3, 12, 19, 22)
- деловые отношения единовременные, со случайными людьми (они могут быть, прежде всего, материальными, финансовыми (ситуации 8, 13, 23, 26, 29).
- ситуации – гипотетические, связанные с экстремальными условиями, риском для жизни (ситуации 5, 16, 24, 27).

Ситуации морального выбора

1. Вы – староста группы. Преподаватель проводит опрос и просит Вас проставлять баллы тем, кто активно отвечает. Некоторые одноклассники просят Вас приписать им дополнительные баллы, чтобы поднять свой рейтинг по данному предмету. Вы уверены, что преподаватель ничего не заметит.

2. Вы стоите на остановке. Много людей. Подъезжает автобус, все спешат войти, Вы тоже. В дверях образуется давка. Вы почти уже внутри автобуса, и тут находящийся в толпе прямо за Вами человек соскальзывает с подножки и падает.

3. Вы – руководитель фирмы. К Вам приходит работник конкурирующего предприятия и просит принять его на работу. В

благодарность он предлагает Вам предоставить информацию о Вашем конкуренте, способную разрушить его планы и помочь Вашей фирме устранить конкурента.

4. Вам удалось поступить в престижный московский вуз. Но заболел один из членов Вашей семьи, и за ним необходим постоянный уход.

5. Вы – пилот космического корабля. С Вами летит один пассажир. Корабль разгерметизирован, необходимо надеть скафандр. Но скафандр только один.

6. Вы – пациент, ждете своей очереди на прием к врачу. Подходит человек, говорит, что очень плохо себя чувствует и просит Вас пропустить его без очереди. Если Вы это сделаете, то опоздаете по своим делам.

7. Вы – студент. Вам удалось узнать, какие будут задания на экзамене. Вы можете воспользоваться информацией сами, тогда Ваш рейтинг будет высоким. Если Вы сообщите информацию своему другу, и он ее использует, то его рейтинг будет выше.

8. Вы испытываете сильные материальные затруднения. На улице нашли бумажник со значительной суммой денег и визитками, где указаны имя и адрес владельца.

9. Вы давно встречаетесь с девушкой (молодым человеком). Вас любят. Ее (его) подруга (друг) приглашает Вас провести вместе выходные дни на даче.

10. Вы – студент. Подготовили к семинару ответы по двум темам. Другая студентка вашей группы подготовила ответ по одной из них и просит Вас дать ей возможность ответить.

11. Вы – пассажир, едете в переполненном троллейбусе. Сидите. Устали в конце дня. Входит пожилой человек.

12. Вы – сотрудник процветающей фирмы. Ваш коллега допустил в работе оплошность, и кто-то из руководства фирмы хочет его уволить. Для этого Вам предлагают написать докладную-жалобу на Вашего коллегу, за что Вы получите более высокую должность и зарплату.

13. Вы – покупатель в магазине. Продавец ошибся и дал Вам сдачи больше, чем нужно.

14. Вы – студент, живете в другом городе и на праздники решили поехать домой на автобусе. Билет купили заранее, пришли на станцию за несколько минут до отправления автобуса. В кассе билетов уже нет. Подходит женщина и очень просит продать ей билет, так как ей срочно нужно попасть в тот город: у нее заболела родственница. Если Вы продадите ей свой билет, то на праздники домой уже не попадете.

15. Вы – кандидат в депутаты, баллотируетесь на выборах в парламент. Оказалось, что по одному с Вами избирательному округу проходит Ваш знакомый. Вы знаете, что этот человек намного лучше справится с работой в парламенте, чем Вы.

16. Вы – водитель машины. На дороге перед Вами неожиданно, нарушая правила, на красный свет выбежал человек. Если Вы попытаетесь его объехать, то врежетесь в стену и можете погибнуть.

17. Вы – студент. Вы и другой студент из вашей группы подготовили доклад к семинару по одной теме. Вы взяли эту тему первым, об этом все знали. У него ситуация по предмету хуже.

18. Вы – студент, утром опаздываете на занятия. К Вам подходит пожилая женщина, просит перевести ее через дорогу и проводить до дома.

19. Вы – служащий государственного учреждения. Ваш непосредственный начальник Вас не устраивает. Вы получили информацию, которая его скомпрометирует в глазах вышестоящего руководства. Скорее всего его уволят, если Вы используете эту информацию.

20. Вы и Ваш лучший друг (подруга) давно мечтаете попасть на концерт любимого певца. И Вам удалось достать билет, но только один.

21. Вы опаздываете на деловую встречу. Спускаетесь по лестнице и видите, что маленький мальчик – ваш сосед – не может открыть дверь своей квартиры.

22. Вы – работник предприятия, занимаете ответственную должность. Вам предложили более высокооплачиваемую должность на другом предприятии, решать надо немедленно. Но если Вы уйдете, пока Вам не подготовили замену, Вы подведете свое предприятие.

23. Вы купили дорогую сумку в другом городе. Вернувшись домой, обнаружили, что она Вам чем-то не подходит. Ваша знакомая просит продать ей сумку. Цена не указана, и Вы можете назвать любую – она заплатит.

24. Вы на тонущем корабле. В последней шлюпке для Вас осталось последнее место, Вы собираетесь сесть. И тут Вы видите, что на корабле остаются еще несколько женщин с детьми.

25. Вы – продавец в аптеке. По просьбе знакомого Вы отложили для него одну упаковку дефицитного лекарства. Подошел покупатель, говорит, что очень болен и ему срочно необходимо это лекарство.

26. Вы покупаете куртку на сезонном рынке, который очень далеко от вашего места жительства и где Вы бываете очень редко. У Вас не хватает немного денег. Продавец сказал, что можно принести деньги завтра.

27. Вам дали прибор с кнопкой и сказали, что если Вы нажмете на эту кнопку, то получите 1 млн. долларов в любом банке мира, но где-то умрет человек, которого Вы не знаете.

28. Вы – студент. В семье ваших друзей есть грудной ребенок. Отец ребенка в командировке, мать заболела и просит Вас сходить на молочную кухню за детским питанием. Но вам надо идти в институт, у вас серьезная контрольная работа.

29. Вы покупаете на базаре зубную пасту. Продавец ошибся - достает из коробки вместо тюбика в 75 мл, за который Вы заплатили, тюбик в 100 мл и дает Вам.

30. Вы собираетесь вступить в брак. У Вас есть выбор: богатая невеста (жених), имеющая высокопоставленных родителей и девушка (мужчина) без средств, но нравится Вам.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8. Деловая игра «Этикет телефонного разговора»

Цель работы: формирование практических навыков и систематизированных знаний об особенностях и нюансах процесса делового телефонного общения.

Ход выполнения работы:

1. Изучить методические указания.
2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Этикет представляет свои требования и к общению по телефону, в том числе, и по мобильному. Неприличен не разговор по мобильному аппарату, а игнорирование окружающих, создание для них помех, неловкой ситуации.

1. Во время служебных совещаний различного рода следует отключать мобильный телефон или убирать звонок, оставляя вибратор.

2. В случае необходимости телефонного разговора в этой ситуации следует извиниться и попросить разрешения выйти, чтобы поговорить, не мешая другим.

3. Просить своих близких и друзей звонить вам в рабочее время только в экстренных случаях.

4. Деловым партнерам можно звонить по мобильному телефону только в тех случаях, когда вы не смогли дозвониться по служебному и если они сами разрешили вам такую связь. О времени деловых разговоров говорилось ранее, это относится и к мобильной связи.

5. Деловой звонок по мобильному аппарату должен быть кратким. В первую очередь следует спросить собеседника, может ли он в данный момент говорить с вами.

6. Все, что имеет отношение к работе, нежелательно обсуждать по телефону на дружеских вечеринках, тем более на концертах и в театре. В первом случае крайне необходимый разговор требует выйти для обсуждения своих проблем. Во втором случае рекомендуется отключать свой аппарат, чтобы не портить себе и окружающим впечатления от представления или концерта.

7. Вести разговор во время еды возможно только в том случае, если вы за столом в одиночестве. Если за столом присутствуют другие, такое поведение неприлично. Еще никто не отменил старинного правила, запрещающего разговаривать с полным ртом.

8. Поскольку при разговоре по мобильному телефону платить надо за исходящий звонок, то не настаивайте, чтобы звонили вам.

9. Если вам сообщают номер мобильного телефона, следует поинтересоваться, в каких случаях его можно использовать.

10. Следует воздерживаться от использования чужого мобильного телефона, вежливо отказываясь от подобных предложений и не обращаясь с подобными просьбами. Исключение – экстренные ситуации, которые, дай вам Бог, с вами не случатся.

Правила телефонных переговоров:

1. Звоните Вы:

1.1. Правильно набрав номер абонента и, получив, ответ-подтверждение, нужно:

- назвать себя,
- организацию, которую Вы представляете,
- фамилию нужного Вам сотрудника (в некоторых случаях требуется указание должности).

1.2. Во время междугородного разговора:

- называют город, из которого звонят,
- себя (должность своего руководителя)
- наименование организации;
- цель своего звонка.

1.3 Если вы получили конкретную информацию – уточните имена, даты, цифры.

1.4 Разговор заканчивает звонивший. Благодарит за информацию и прощается

1.5 Если Вам не представились или Вы не туда попали, извинитесь, уточните название фирмы и проверьте набранный Вами номер.

1.6 Если разговор случайно прервался, повторно набирает номер тот, кто позвонил. Если Вам приходится звонить повторно, информацию повторяют.

1.7 В телефонном разговоре последнее слово должно прозвучать так, чтобы захотелось увидеть того, с кем было так приятно разговаривать.

1.8 Никогда не оставляйте сообщений через третье лицо. Лучше несколько раз перезвонить, чтобы быть уверенным, что информация дошла по назначению.

1.9 Если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу, нужно составлять вопросы таким образом, чтобы «болтуну» ничего не оставалось, кроме односложного «да» или «нет». Кроме того, можно попробовать отвечать «завершающими» предложениями, например: Таким образом, мы решили... Итак, мы договорились, что ...

2. Звонят вам:

2.1 Если абонент не представился, вежливо, но настойчиво предложите ему это сделать.

2.2 Далее Вам нужно узнать цель телефонного звонка.

2.3. Если Вы не расслышали фразу, необходимо вежливо переспросить

2.4 Абонент просит Вас соединить его с руководителем, но Вы не можете этого сделать по одной из причин:

- руководителя нет на месте;
- руководитель занят;
- руководитель не хочет говорить с этим человеком.

Необходимо вежливо объяснить причину невозможности этого и либо озвучить, когда можно перезвонить, либо попросить оставить номер телефона по которому руководитель может связаться с абонентом.

2.5 Если по телефону Вам диктуют информацию, то обязательно повторите имена, даты, цифры.

2.6 Вам необходимо срочно прервать разговор. Можно использовать следующие фразы:

– Простите, Вы не могли бы подождать, пока я отвечу на другой звонок?

– Подождите, пожалуйста. Я уточню это у специалиста... (Ваше отсутствие не должно быть больше минуты).

– Мне необходимо время, чтобы получить эту информацию. Я могу Вам перезвонить через 15 минут?

2.7 Вам нужно подсказать, что звонящий должен сделать. Можно использовать следующие фразы:

– Для Вас имеет смысл...

– Лучше всего Вам

2.8 Если Вам звонит чем-то рассерженный человек, Вы можете:

1) прервать собеседника в подходящем месте и спросить: «Простите, если я могу Вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должна сейчас сделать?» (подобные фразы настраивают, как правило, на конструктивный разговор без лишних эмоций);

2) вежливо ответьте, сохраняя самообладание и терпение даже в том случае, когда Вас не понимают или просто ошиблись номером;

3) в том случае, если Вы переадресуете телефонный вызов другому сотруднику, следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон;

4) в конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного; заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же перезванивает, если разговор был прерван по каким-либо причинам);

5) в заключение разговора уместны будут фразы: «Спасибо, что позвонили», «Рад(а) был(а) Вас слышать», «Успехов Вам» и т.п.

В телефонном разговоре последнее слово должно прозвучать так, чтобы захотелось увидеть того, с кем было так приятно разговаривать.

Никогда не оставляйте сообщений через третье лицо. Лучше несколько раз перезвонить, чтобы быть уверенным, что информация дошла по назначению.

Если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу, нужно составлять вопросы таким образом, чтобы «болтуну» ничего не оставалось, кроме односложного «да» или «нет». Кроме того, можно попробовать отвечать «завершающими» предложениями, например: Таким образом, мы решили ... Итак, мы договорились, что

Задание 1. Такие разные приветствия. Необходимо смоделировать приветствия соответственно заведениям: сервисный центр по ремонт

медицинского оборудования, гараж сельскохозяйственной техники, медицинский центр, стадион, барбершоп, приемная комиссия Академии и т.д.

Задание 2. Разыграть ситуации

Ситуация первая. Вы очень заняты, а вам звонят. Возникает проблема: брать или не брать трубку? У вас срочная работа, а телефон постоянно отвлекает вас. Более того, телефон звонит почти непрерывно, а вам некогда взять даже трубку.

Ситуация вторая. У вас в кабинете посетитель. Идёт деловой разговор, а вам в это время звонят. Как быть? Кому отдать предпочтение? – телефону или посетителю? Ясно, что если вы снимете трубку, то вы проявите неуважение к посетителю. Но с другой стороны, иногда имеет особое значение телефонный разговор, особенно если вы его ждёте, и для вас он имеет огромное значение. Итак, как поступить? Разыграть два варианта.

Ситуация третья. Ваш собеседник по телефону весьма словоохотлив и затягивает разговор. Вы уже очень спешите. Как поступить в данной ситуации? Помните, что малопродуктивные и длинные разговоры – вина не только вашего собеседника, но и ваша. Вы где-то тоже были многословны. Как вежливо завершить затянувшийся разговор.

Задание 3. Выберите один или несколько правильных варианта ответа.

1. Как представиться в телефонном разговоре:

a. *Добрый день! Сервисный центр медицинской техники. Меня зовут Александр Иванов*

b. *Здравствуйте, я из фирмы «Вега»*

c. *Вас беспокоят из фирмы «Вега»*

2. Как сформулировать цель звонка:

a. *По поручению моего руководителя я хотела бы уточнить ...*

b. *Скажите. Кто у Вас занимается оформлением виз?*

3. Запись информации по телефону:

a. *Я Вас правильно понял? Проблема возникла с вашим оборудованием?*

b. *Спасибо!*

4. Как закончить разговор:

a. *Спасибо за информацию. До свидания*

b. *Благодарю Вас. Всего доброго.*

c. *Все. До свидания. Понятно.*

5. Как уточнить информацию:

a. *Скажите, какие у Вас есть тонометры в продаже?*

b. *Ой, я не туда попала. А какой у Вас номер?*

6. Повторение информации при повторном звонке:

a. *Назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение*

b. *Это опять фирма «Маяк»?*

7. Форма просьбы представиться:

a. *Представьтесь, пожалуйста*

b. *А кто Вы?*

c. *А кто звонит?*

8. Как спросить о цели телефонного звонка:
- По какому вопросу Вы звоните?*
 - Что Вы хотите?*
9. Вы не расслышали фразу. Как переспросить:
- Будьте любезны, повторите*
 - Что? Я не поняла*
 - Говорите громче*
10. Ответ об отсутствии руководителя:
- К сожалению, Иван Петрович сейчас занят – у него совещание. Вы могли бы перезвонить в 15.00?*
 - Петра Ивановича сейчас нет в офисе. Будьте любезны, оставьте номер телефона, по которому он мог бы с Вами связаться*
 - Он занят, перезвоните позже*
 - Его сейчас нет ... Не знаю, когда будет*
11. Прием информации по телефону:
- 473-22-56 (Вы повторяете вслух номер телефона). Спасибо, Борис Семенович, я все передам*
 - Спасибо, я все записала. Хорошо, передам*
12. Как прервать разговор по телефону:
- Простите, Вы не могли бы подождать, пока я отвечу на другой звонок? (не кладите трубку, пока абонент не ответит: «Да»)*
 - Подождите секундочку*
 - Подождите, пожалуйста. Я уточню это у менеджера (Ваше отсутствие не должно быть больше минуты). Мне необходимо время, чтобы получить эту информацию. Я могу Вам перезвонить через 15 минут?*
 - Одну минуту. Сейчас я узнаю (и исчезаете на несколько минут). Я не знаю, перезвоните позже.*
13. Как сообщить, что Вы не знаете ответа на вопрос:
- Хороший вопрос ... Разрешите, я уточню для Вас*
 - Я не знаю. Я не в курсе*

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА 9. Исследование психологических характеристик личности: темперамент, характер.

Цель: дать определение понятиям «Темперамент» и «Характер». Определить свой темперамент.

Ход работы:

- Изучить методические указания.
- Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Личность – это конкретный человек, являющийся представителем определенного общества, определенной социальной группы, занимающийся

конкретным видом деятельности, осознающий свое отношение к окружающему и наделенный определенными индивидуально-психологическими особенностями.

В личности выделяется, прежде всего, ее общественная сущность. Вне общества, вне социальной и профессиональной группы человек не может стать личностью, у него не сформируется человеческий облик, т.е. создает человека природа, а формирует его общество.

Индивид – отдельный человек, рассматриваемый как уникальную совокупность его врожденных и приобретенных качеств.

Индивидуальность – содержит в себе лишь те индивидные и личностные свойства человека, такое их сочетание, которое данного человека отличает от других людей.

Структура личности это связь и взаимодействие различных её компонентов: способностей, волевых качеств, характера, эмоций и др. Эти компоненты являются её свойствами и отличиями и называются «чертами».

Темпераментом называют совокупность свойств, которые характеризуют динамические особенности психических процессов и состояний человека (их возникновение, изменение, силу, скорость, прекращение), а также его поведения.

Идея о темпераменте восходит своими корнями к работам Гиппократы – древнегреческого философа, жившего в V в. до н.э. Именно он дал определение различным типам темпераментов, которыми люди пользуются и по сей день: меланхолический, холерический, флегматический, сангвинический.

Каждый из четырех типов темперамента имеет определенные характеристики, знание которых поможет руководителю правильно выстраивать профессиональное общение с их обладателями:

Холерик – «безудержный» (сильный, подвижный, неуравновешенный тип нервной системы (далее – н/с) – это человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность. Чередование положительных циклов подъема настроения и энергичности с отрицательными циклами спада, депрессии обуславливает неровность поведения и самочувствия, его повышенную подверженность к появлению невротических срывов и конфликтов с людьми.

Сангвиник – «живой» – человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни. Это общительный человек. Легко сходится с новыми людьми и поэтому у него широкий круг знакомств, хотя он и не отличается постоянством в общении и привязанностях. Он продуктивный деятель, но лишь тогда, когда много интересных дел, т.е. при

постоянном возбуждении, в противном случае он становится скучным, вялым, отвлекается. В стрессовой ситуации проявляет «реакцию льва», т.е. активно, обдуманно защищает себя, борется за нормализацию обстановки.

Флегматик – «спокойный» – человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью, хорошо сопротивляется сильным и продолжительным раздражителям, трудностям, но не способен быстро реагировать в неожиданных новых ситуациях. Прочно запоминает все усвоенное, не способен отказаться от выработанных навыков и стереотипов, не любит менять привычки, распорядок жизни, работу, новых друзей, трудно и замедленно приспосабливается к новым условиям. Настроение стабильное, ровное. И при серьезных неприятностях флегматик остается внешне спокойным.

Меланхолик – «слабый» – человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям, а сильный раздражитель уже может вызвать «срыв», «стопор», растерянность, «стресс кролика», поэтому в стрессовых ситуациях (экзамен, соревнования, опасность и т.п.) результаты деятельности меланхолика могут ухудшиться по сравнению со спокойной привычной ситуацией. Повышенная чувствительность приводит к быстрому утомлению и падению работоспособности (требуется более длительный отдых). Незначительный повод может вызвать обиду, слезы. Настроение очень изменчиво, но обычно меланхолик старается скрыть, не проявлять внешне своих чувств, не рассказывает о своих переживаниях, хотя очень склонен отдаваться переживаниям, часто грустен, подавлен, неуверен в себе, тревожен, у него могут возникнуть невротические расстройства. Однако, обладая высокой чувствительностью н/с, меланхолики часто имеют выраженные художественные и интеллектуальные способности.

Характером называются приобретенные в определенных социальных условиях способы взаимодействия человека с окружающим миром и другими людьми, составляющие тип его жизнедеятельности.

В процессе общения между людьми характер проявляется в манере поведения, способах реакции на поступки и действия других. Манеры могут быть деликатными и тактичными или же грубыми и бесцеремонными. Это обусловлено различием характеров людей. Люди с наиболее сильным или, наоборот, слабым характером всегда выделяются на фоне остальных. Люди с сильным характером, как правило, отличаются упорством, настойчивостью, целенаправленностью. А слабых характерные люди выделяются слабостью, непредсказуемостью, случайностью действий. Характер включает в себя множество черт, которые современные специалисты разделяют на три группы: коммуникативные, деловые, волевые.

Коммуникативные черты проявляются в общении человека с окружающими (замкнутость, общительность, отзывчивость, злость, доброжелательность).

Деловые черты проявляются в повседневной трудовой деятельности (аккуратность, добросовестность, трудолюбие, ответственность, лень).

Волевые черты – совершают сознательное управление своей психикой и действиями (целеустремленность, упорство, настойчивость, безволие, уступчивость). Воля – это то, что помогает человеку преодолевать жизненные трудности и препятствия на пути; то, что помогает добиваться новых результатов и развиваться

Также существуют черты характера мотивационные и инструментальные.

Мотивационные черты – побуждающие человека к действию, направляющие и поддерживающие его активность.

Инструментальные черты – придают поведению определённый стиль.

Если суметь составить чёткое представление о чертах и особенностях своего характера, это позволит понять побудительную силу, которая направляет развитие и самореализацию человека в жизни. Это знание позволит определить, какие особенности наиболее развиты, а какие стоит улучшить, а также понять, посредством каких своих черт человек в большей степени взаимодействует с миром и окружающими. Углублённое понимание себя даёт уникальную возможность увидеть, как и почему именно так человек реагирует на жизненные ситуации и события, и что нужно в себе культивировать, чтобы образ жизни стал максимально продуктивным и полезным и человек смог полностью реализоваться. Если знать особенности своего характера, его плюсы и минусы, и начать самосовершенствоваться, то можно наилучшим образом реагировать в той или иной ситуации, знать, как ответить на вредные или полезные воздействия, что сказать другому человеку, отвечая на его поступки и слова.

Задание 1. Определить свой тип темперамента.

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" – минус – фиксируйте на листке бумаги.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?

2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?

3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?

4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?

5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?

6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?

7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?

8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?

9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?

10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?

11. Смушаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?

12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?

13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?

14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?

15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?

16. Вас легко обидеть?

17. Любите ли Вы часто бывать в компании?

18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?

19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?

20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?

21. Часто ли Вы мечтаете?

22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?

23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?

24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?

26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?

27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?

28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?

29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?

30. Вы иногда сплетничаете?

31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?

32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?

33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?

34. Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?

35. Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?

36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?

37. Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?

38. Вы раздражительны?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вам не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдает ли Вы от бессонницы?

ОБРАБОТКА ТЕСТА

Если ответ «ключача» совпадает с Вашим ответом, Вы прибавляете себе один балл. Если не совпадает, - ноль баллов.

1. Шкала достоверности.

Ответ "да" на вопросы: 6, 24, 36.

Ответ "нет" на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Сосчитайте сумму. Если результат от 5 и больше баллов, это значит, Вы отвечали не так, как есть на самом деле, а так как Вам хотелось бы или так, как принято в обществе. Другими словами, Ваши ответы не достоверны.

2. Шкала экстраверсии.

Ответ "да" на вопросы: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 37, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

Ответ "нет" на вопросы: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 41, 51.

Сосчитайте сумму.

3. Шкала эмоциональной устойчивости.

Ответ "да" на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Получив суммы по значениям «Шкала экстраверсии» и «Шкала эмоциональной устойчивости» отметьте их, соответственно, на горизонтальной оси «Интроверсия-экстраверсия» и вертикальной оси «Эмоциональная устойчивость». Точка пересечения покажет ваш тип темперамента.

Начертите оси координат: горизонтальная ось – «шкала экстраверсии», вертикальная ось – «шкала эмоциональной устойчивости» (схема 7). Каждая шкала от 1 до 24, пересекаются в точке 12. Отметьте свои показатели на осях. Найдите точку пересечения. Точка может лежать на оси, если одна из шкал равна 12.

Результат, который Вы получили, – Ваш преобладающий тип темперамента. По шкале экстраверсии вы можете посмотреть тип направленности личности: экстраверт или интроверт.



Схема 7 – Тип темперамента

Четыре типа меланхоликов:

- Чистый, ярко выраженный меланхолик: интроверсия (интр.) – от 1 до 9, эмоц. устойчивость (эм. уст.) – 16 до 24 баллов.
- Меланхолик флегматичный: интр. – от 1 до 9, эм. уст. – 12 до 16 баллов.
- Меланхолик слабовыраженный: интр. – 9 до 12, эм. уст. – 12 до 16 б.
- Меланхолик холерический: интр. – от 9 до 12, эм. уст. – 16 до 24 б.

Четыре типа флегматиков:

- Чистый, ярко выраженный флегматик: интроверсия (интр.) – от 1 до 9, эмоц. устойчивость (эм. уст.) – 1 до 9 баллов.

– Флегматик сангвинический: интр. – от 9 до 12, эм. уст. – 1 до 9 баллов.

– Флегматик слабовыраженный: интр. – 9 до 12, эм. уст. – 9 до 12 б.

– Флегматик меланхоличный: интр. – от 1 до 9, эм. уст. – 9 до 12 б.

Четыре типа холериков:

– Чистый, ярко выраженный холерик: интроверсия (интр.) – от 16 до 24, эмоц. устойчивость (эм. уст.) – 16 до 24 баллов.

– Холерик меланхоличный: интр. – от 12 до 16, эм. уст. – 16 до 24 баллов.

– Холерик слабовыраженный: интр. – 12 до 16, эм. уст. – 12 до 16 б.

– Холерик сангвинический: интр. – от 16 до 24, эм. уст. – 12 до 16 б.

Четыре типа сангвиников:

– Чистый, ярковыраженный сангвиник: интроверсия (интр.) – от 16 до 24, эмоц. устойчивость (эм. уст.) – 1 до 9 баллов.

– Сангвиник холерический: интр. – от 16 до 24, эм. уст. – 9 до 12 баллов.

– Сангвиник слабовыраженный: интр. – 12 до 16, эм. уст. – 9 до 12 б.

– Сангвиник флегматичный: интр. – от 12 до 16, эм. уст. – 1 до 8 б.

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТА 10. Определение уровня конфликтности личности.

Цель работы: закрепление теоретических знаний, полученных на занятиях. Определить уровень конфликтности личности и личную стратегию поведения в конфликте.

Ход выполнения работы:

1. Изучить методические указания.

2. Выполнить задания.

Методические указания: Занятие рассчитано на 2 часа.

Конфликт (от лат. *conflictus* – столкновение) - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

Динамика конфликта – это процесс изменения конфликта (Рисунок 1).

ЭТАПЫ КОНФЛИКТА:

ПРЕДКОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ – это время вызревания конфликта, развития и обострения противоречий, его вызывающих. Противоречия и факты, приводящие к противоборству, в этот период скрыты и явно не обнаруживаются. Будущие оппоненты конфликта еще не осознают нарастание и последствия уже наметившегося конфликта. Для предконфликтной ситуации характерно существование реальной возможности конфликта, который еще может быть разрешен «мирным» путем. Осознание причин потенциального конфликта в предконфликтной ситуации может быть адекватным (правильным) и неадекватным. При

неадекватном восприятии причин конфликта он не может быть устранен окончательно, т. к. истинные причины конфликта рано или поздно дадут о себе знать, а задержка с разрешением конфликта может только усилить его остроту.

ОТКРЫТЫЙ КОНФЛИКТ наступает в случае, если противоречие интересов достигает такой степени зрелости, что их уже невозможно не замечать или скрывать, наличие противоборства становится очевидным всем. Стадии открытого конфликта:

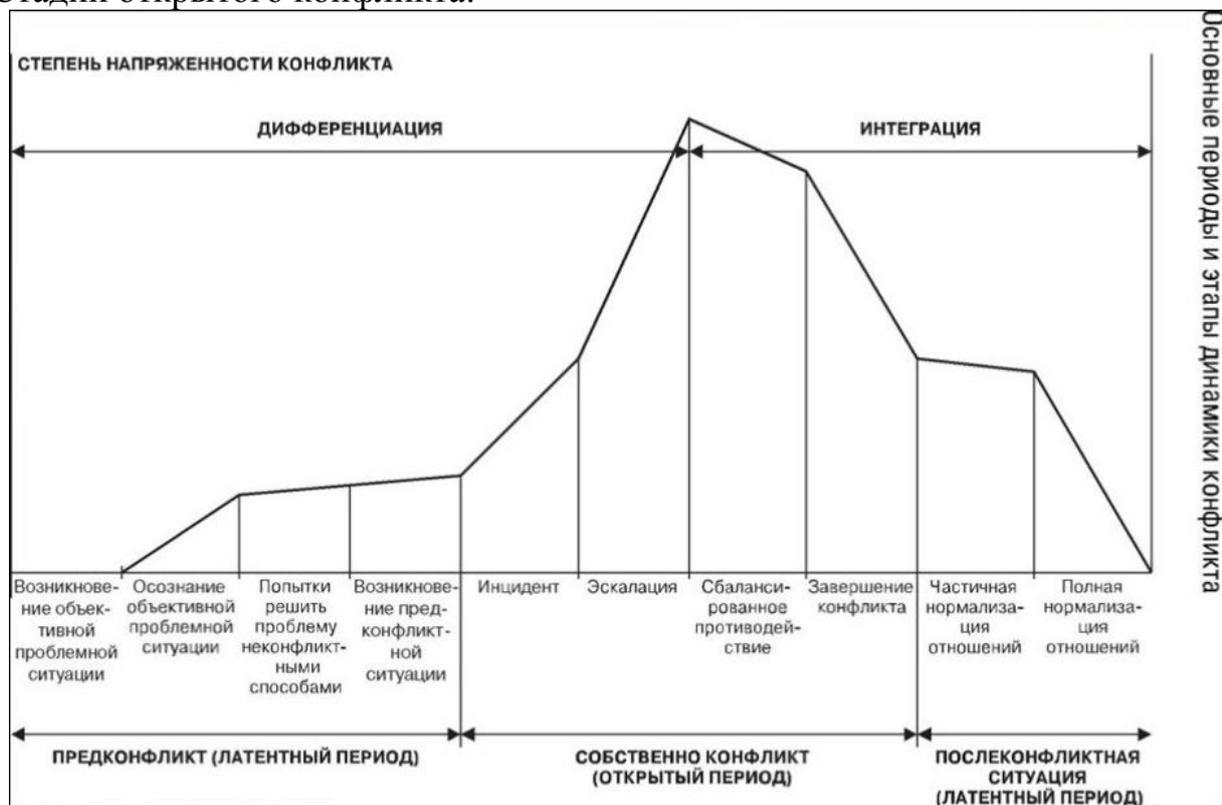


Рисунок 1 – Динамика конфликта

– инцидент – это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта. В отличие от инцидента повод (конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий) – это ещё не конфликт.

Для инцидента характерно обнажение позиций сторон, деление на «своих» и «чужих», однако реальные силы противников еще до конца не известны, что может способствовать сдерживанию развития конфликта или дальнейшему его развитию. На этой стадии производится: «разведка», сбор информации об истинных возможностях и намерениях оппонентов, поиск союзников и привлечение на свою сторону дополнительных сил. Ещё сохраняется возможность решить конфликт мирным путем.

– эскалация конфликта – стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума и происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др. Переговоры и другие мирные способы разрешения конфликта на этой стадии затруднены.

Разум уступает место эмоциям, могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта, на первое место выдвигаются новые причины и новые цели. Конфликт приобретает спонтанный, неуправляемый характер.

На этой стадии происходит создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, наблюдается тенденция к расширению и углублению конфликта.

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНФЛИКТА – окончательный этап открытого периода конфликта, окончание конфликта по любым причинам

Формы завершения конфликта:

Разрешение – это совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению.

Урегулирование – в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона

Затухание – временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречий и напряженных отношений

Устранение – воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные его структурные элементы

Перерастание в другой конфликт – в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта

ПОСЛЕКОНФЛИКТНЫЙ ПЕРИОД – период ликвидации основных видов напряженности, нормализация отношений между сторонами.

По **способу разрешения** конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные).

Непродуктивные (деструктивные) конфликты — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

Продуктивные (конструктивные) конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают **пять стратегий поведения**: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

1. Соперничество – открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции. Эффективна, когда результат важен для обеих сторон, причем их интересы противоположны, или когда нужно принципиально решить проблему. Это стиль жесткий, в котором действует принцип «кто кого», и опасный, поскольку есть риск проиграть.

Эту стратегию следует избирать, когда:

– вы обладаете большими возможностями (властью, силой и т.п.), чем оппонент;

– требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;

– нечего терять и нет иного выбора;

– 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;
- приходится «работать» на глазах у других людей, мнение которых небезразлично.

2. Сотрудничество – совместная выработка решения, удовлетворяющего интересам всех сторон, пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу. Наиболее открытый и честный стиль, предполагает активное участие в решении конфликта с учетом интересов своих и оппонента. Часто используется для решения открытых и затянувшихся конфликтов.

Применяется в случаях, когда:

- необходимо найти общее решение, если проблема слишком важна для обеих сторон, никто не хочет уступать, и компромисс поэтому невозможен;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, и вы хотите их сохранить;
- есть время поработать над возникшей проблемой;
- ваши возможности примерно равны возможностям оппонента.

Доказано, что **при выигрыше двух сторон** они более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции; объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

3. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки. Предпочтительна в случае, когда невозможно одновременно выполнить то, что хотят обе стороны. Варианты компромисса – принятие временного решения, корректировка первоначальных целей, получение определенной части во избежание потери всего.

Стратегия применяется, когда:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- необходимо принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- 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 потерять.

4. Избегание – стремление выйти из конфликтной ситуации, не устраняя ее причин. Эффективна, когда необходимо перенести решение

проблемы на более позднее время, чтобы более серьезно изучить ситуацию или найти необходимые доводы и аргументы. Рекомендуется при разрешении конфликта с руководством.

Эту стратегию следует использовать, когда:

- отстаивание своей позиции для вас непринципиально или предмет разногласия более существенен для оппонента, чем для вас;
- наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- открывается вероятность появления более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас;
- в ходе конфликта вы начинаете понимать, что неправы; □ проблема кажется безнадежной;
- отстаивание своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;
- вас не особо волнует случившееся;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

5. Приспособление – изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, поступаясь иногда своими интересами. Внешне это может выглядеть так, что вы принимаете и разделяете позицию оппонента. Близка к стратегии "игнорирование".

Этот стиль поведения применяют в случаях, когда:

- проблема непринципиальна для вас;
- есть необходимость сохранить хорошие отношения с противоположной стороной;
- нужно выиграть время;
- предпочтительнее одержать моральную победу над оппонентом, уступив ему.

Важно научиться эффективно использовать **каждую из этих стратегий**, учитывая обстоятельства и ситуацию. По сути, нет хороших или плохих стратегий, а есть целесообразное или нецелесообразное их использование.

Специалисты в области конфликтологии рекомендуют с **целью избегания конфликта** придерживаться следующих НЕЛЬЗЯ.

1. Критически оценивать партнера по общению.
2. Демонстрировать свое превосходство, принижая достоинства собеседника.
3. Обвинять и приписывать ответственность только собеседнику.
4. Игнорировать интересы партнера по общению и ставить на первое место свои интересы, потребности и выгоду.
5. Видеть все только со своей позиции.

6. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело и преувеличивать свои заслуги.

7. Проявлять гнев, раздражение.

8. Вести беседу на повышенных тонах.

9. Задевать «болевы́е точки» и уязвимые места партнера.

10. Обрушивать на партнера множество претензий, тем самым обвиняя его.

В конфликтной ситуации и разыгравшемся конфликте всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности. Нужно подходить к разрешению проблем творчески; стараться увидеть в собеседнике лучшие качества и ориентироваться на положительное в человеке.

Из числа конфликтных личностей можно выделить 6 основных типов:

1. «Демонстративные»: характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований способны пойти на конфликт, чтобы хоть таким образом привлечь внимание;

2. «Ригидные»: означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к такому типу, отличаются завышенной самооценкой, честолюбием, нежеланием и неумением считаться с мнением других людей.

3. «Неуправляемые»: люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью, отсутствием самоконтроля. Поведение таких личностей – агрессивное, вызывающее.

4. «Сверхточные»: это добросовестные работники, подходящие ко всем с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет требованиям, они подвергают резкой критике. Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся в подозрительности. Отличаются повышенной чувствительностью к критике со стороны окружающих.

5. «Рационалисты»: расчетливые люди, готовые к конфликту в любое время, если с его помощью возможно достичь личных, меркантильных целей.

6. «Безвольные»: отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влияние которого он попал. Опасность заключается в том, что чаще всего безвольные люди имеют репутацию добрых людей, от которых никто не ждет подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается окружающими как истина.

Два последних типа являются ситуативными, то есть проявляются при наличии определенной ситуации. Представители остальных типов идут на конфликт в любой момент.

Задание 1. Тест «Конфликтная ли вы личность?»?

Инструкция: ответьте на вопросы, выбирая лишь один ответ: «а», «б», «в». Если вы выбираете «а» – запишите себе 4 очка, «б» – 2 очка, если «в» – 0.

1 Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

- а) не стану вмешиваться в ссору;
- б) вмешаюсь, встав на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения

2 Критикуете ли вы обычно на собрании начальство за допущенные промахи?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к шефу;
- в) всегда критикую за ошибки

3 Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который представляется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, буду поддерживать свой план;
- в) нет, ведь за критику меня могут чего-либо лишить

4 Любите ли вы спорить с коллегами, с друзьями?

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят отношений;

- б) да, но только по принципиальным вопросам
- в) спорю со всеми по любому поводу

5 Кто-то в очереди норовит пролезть вперед вас. Ваши действия?

- а) считая, что вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмутитесь, но про себя;
- в) открыто выльете свое негодование

6 Представьте себе, что рассматривается экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

а) выскажитесь и о положительных, и отрицательных сторонах этой работы;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;

- в) станете критиковать ее: новатору нельзя допускать ошибки

7 Представьте: ваши родители постоянно говорят вам о необходимости экономии и бережливости, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей скажете?

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) что эта вещь безвкусна;
- в) поссоритесь с ней из-за этого

8 Вы встретили подростков, которые курят. Как вы поступите?

а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей»? и пройдете мимо;

б) сделаете им замечание;

в) отчитаете их, если все это происходит в общественном месте

9 В ресторане вы вдруг замечаете, что официант вас обсчитал ...

а) вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;

б) попросите, чтобы он еще раз при вас проверил счет;

в) подсчитаете это поводом для скандала

10 Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, – развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

а) да, но если я и выскажу ему свои претензии, то это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, – пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вымещаете недовольство на младшем персонале: официантках, уборщицах и т. п.

11 В споре со своим ребенком – подростком вы внезапно убеждаетесь, что правота на его стороне. Признаете ли вы свою ошибку?

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) какой же у меня авторитет, если признаю, что был не прав?

Результаты

От 30 до 44 очков Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть в приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков: О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И вас за это уважают.

От 10 до 14 очков: Вы ищете поводов для споров, большинство из которых излишне, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандальить? Подумайте, что скрывается за вашим поведением?

Задание 2. Тест «Оценка способов реагирования в конфликте» (К. Н. Томас)

Текст опросника:

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, в чем мы оба согласны.

2 а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я пытаюсь уладить конфликт с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.

3 а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4 а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5 а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.

б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6 а) Я пытаюсь избежать неприятности 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 определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9 а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10 а) Я твердо стремлюсь добиться своего.

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11 а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные 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 навстречу.

13 а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14 а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.

15 а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16 а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17 а) Обычно я настойчиво стремлюсь 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 другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19 а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их 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, стараюсь быть внимательным к другому.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22 а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека.

б) Я отстаиваю свою позицию.

23 а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24 а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

б) Я стараюсь склонить другого на компромисс.

25 а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26 а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27 а) Зачастую стремлюсь избежать споров.

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28 а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29 а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30 а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов:

По каждому из пяти разделов опросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с «ключом».

Ключ опросника:

Соперничество – 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество – 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс – 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание – 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление – 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Способ, набравший максимальное количество баллов, является вашим способом реагирования в конфликте.

Задание 3. Решить психологическую задачу.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам в Сервисный центр по ремонту медицинского оборудования. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задание 4. Сопоставить стиль поведения в конфликте с соответствующим девизом:

№П/П	СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ	№П/П	ДЕВИЗ
1.	Стиль «Конкуренция»:	а)	«Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».
2.	Стиль «Компромисс»:	б)	«Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».
3.	Стиль «Избегание»:	с)	«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
4.	Стиль «Приспособление»:	д)	«Чтобы я победил, ты должен проиграть».
5.	Стиль «Сотрудничество»:	е)	«Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Панфилова, А. П. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова.- М.: Академия, 2016.– 368с

2. Жарова, М. Н. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М. Н. Жарова. – 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 256 с. – Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/elibrary/>

3. 4brain – методики развития в человеке разных ментальных навыков, материалы сайта <https://4brain.ru/>

ЧЕРКАШИНА Елена Леонидовна

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Практикум для обучающихся 4 курса специальности
12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт
биотехнических и медицинских аппаратов и систем

Корректор Чагова О.Х.
Редактор Чагова О.Х.

Сдано в набор 02.07.2025 г.
Формат 60x84/16
Бумага офсетная.
Печать офсетная.
Усл. печ. л. 3,95
Заказ № 5148
Тираж 100 экз.

Оригинал-макет подготовлен
в Библиотечно-издательском центре СКГА
369000, г. Черкесск, ул. Ставропольская, 36

