Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

**Методические указания к практическим занятиям**

**ОГСЭ.03психология общения**

специальность

среднего профессионального образования

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

|  |
| --- |
| Разработчик:  Иванова А.В.,  преподаватель |

Чебоксары 2023

СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc480543228)

1. [Тематика практических занятий по учебной дисциплине](#_Toc480543229) 4

2. [Методические указания к практическим занятиям](#_Toc480543230) 5

**Введение**

Методические указания разработаны в соответствии с программой учебной дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения, на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) СПО по специальности09.02.07 Информационные системы и программирование.

Методические указания ориентированы на закрепление и углубление знаний, отработку практических навыков ОГСЭ 03. Психология общения.

Содержание методических указаний соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Целью методического пособия является повышение эффективности процесса освоения профессиональных и общих компетенций, качества подготовки специалистов, что выражается:

- в способности занимать в обучении активную позицию

- в готовности мобилизовать интеллектуальные и волевые усилия для достижения учебных целей;

-в умении находить неординарный подход к решению поставленных задач.

Контроль и оценка выполнения практических заданий осуществляется преподавателем путем фронтального, выборочного опроса, тестирования, заслушивания лучших работ на аудиторных занятиях.

Целью практических занятий студентов являются активизация процесса овладения профессиональными и общими компетенциями, формирование умений и отработка навыков по специальности, приобретение опыта творческого подхода к решению профессиональных задач. деятельности. Практическая работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Задачами практической работы являются:

* систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний;
* формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
* отработка практических навыков;
* развитие аналитического мышления, инициативы, самостоятельности, организованности.

Тематика практических занятий по учебной дисциплине

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Практическое занятие №**1. Изучение вербальных и невербальных средств общения.Выполнение тестов: «Тест на умение выражать свои мысли», «Угадай эмоцию человека по мимике», тест на тему «Словарь невербальных средств общения». | 2 |
| 2 | **Практическое занятие №2**.Развитие навыков анализа различных видов коммуникаций. Решение ситуационных задач. | 2 |
| 3 | **Практическое занятие №3**.Определение роли установки при формировании первого впечатления о человеке. Выполнение тестов «Приятно ли с вами общаться?», «Эмоциональный интеллект», диагностика уровня эмпатических способностей. | 2 |
| 4 | **Практическое занятие №4**.Определение позиции взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна. Выполнение теста Берна на определение позиции Ребенок-Взрослый-Родитель. | 2 |
| 5 | **Практическое занятие №5**.Изучение механизмов воздействия в общении. Выполнение тестов «Умение манипулировать людьми», «Кто вы – манипулятор или жертва». Моделирование ситуаций с применением техник воздействия в общении. | 2 |
| 6 | **Практическое занятие №6**.Изучение и применение методов развития навыков активного слушания. | 2 |
| 7 | **Практическое занятие №7**.Изучение и применение психологических особенностей ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Выполнение тестов «Этика делового общения», «Ваш стиль делового общения». Моделирование публичного выступления. | 2 |
| 8 | **Практическое занятие №8**.Исследование социально-психологического климата в коллективе. | 2 |
| 9 | **Практическое занятие №9**. Определение типа темперамента.Выполнение тестов для определения типа темперамента. Тест на темперамент Айзенка, тест на определения интраверсии и экстраверсии, тест на определение личности по Юнгу и Бриггс-Майерс. | 2 |
| 10 | **Практическое занятие №10.**Изучение и применения тактик ведения переговоров.Решение ситуативных задач. | 2 |
| 11 | **Практическое занятие №11.**Изучение и применение психологических приемов, используемых в деловом общении. Решение ситуативных задач. | 2 |
| 12 | **Практическое занятие №12**.Изучение и применение стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации.Выполнение тестов на конфликтность личности, теста Томаса-Килманна. Решение ситуативных задач. | 2 |
|  | Общее количество часов в год | 24 |

**Методические рекомендации к практическим занятиям**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1**

**Изучение вербальных и невербальных средств общения. Выполнение тестов: «Тест на умение выражать свои мысли», «Угадай эмоцию человека по мимике», тест на тему «Словарь невербальных средств общения».**

**Цели занятия:**

- обеспечить в ходе практического занятия усвоение основных понятий по теме:

«Средства общения»;

- сформировать практические умения и навыки, необходимые в последующей учебной

деятельности, путем систематизации, закрепления и расширения теоретических и практических

знаний по дисциплине и применение этих знаний для решения конкретных задач.

**«Тест на умение выражать 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?

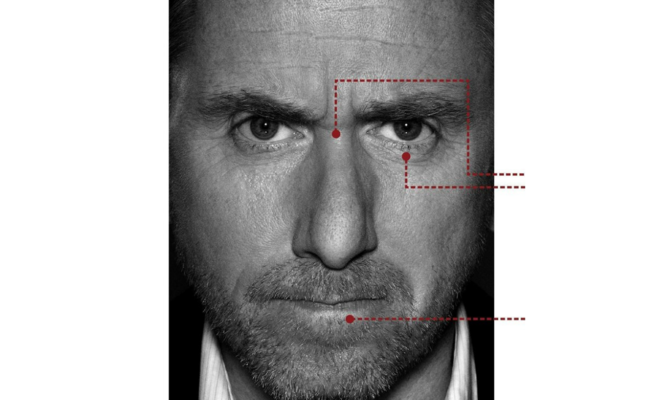
Ключ: вы получаете по 1 баллу за ответы НЕТ на 5, 11, 12, 13 вопросы и по одному баллу за ответы ДА на все остальные вопросы.

Подсчитайте количество баллов.

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

**«Угадай эмоцию человека по мимике»**

1. Что это за эмоция?

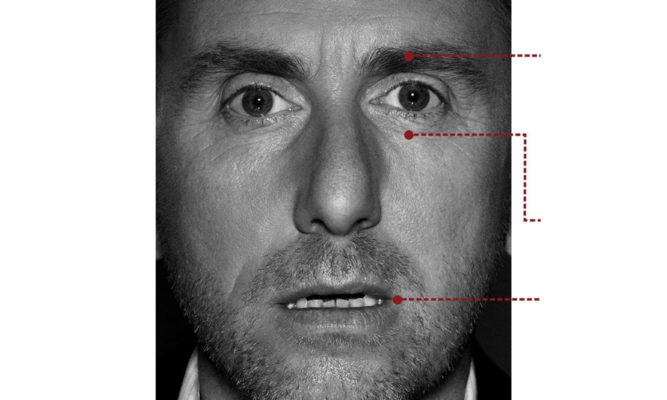


1.Отвращение

2. Гнев

3. Раздражение

2. Что это за эмоция?

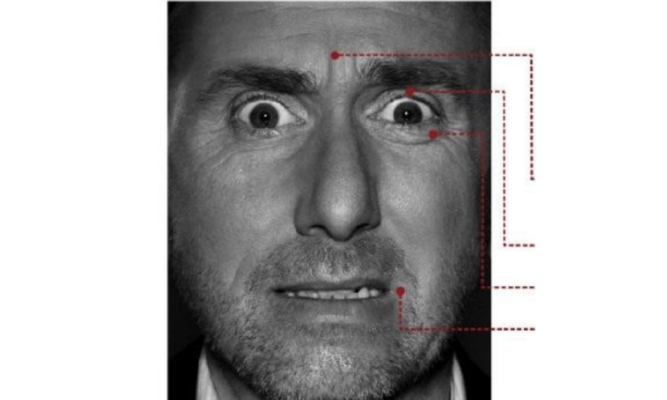


1.Удивление

2. Недоумение

3. Страх

3. Что это за эмоция?

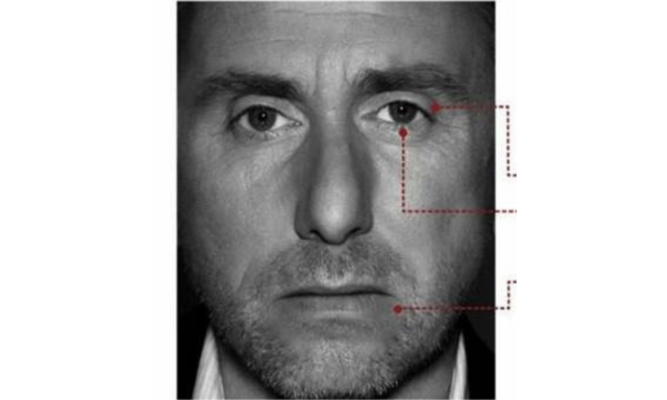


1.Шок

2. Страх

3. Отвращение

4. Что это за эмоция?

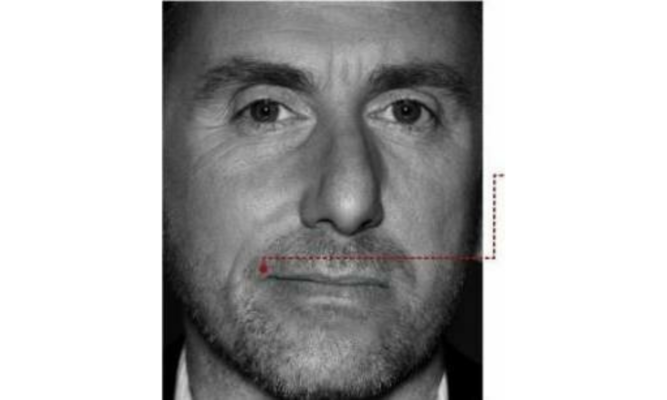


1.Печаль

2. Задумчивость

3. Разочарование

5. Что это за эмоция?

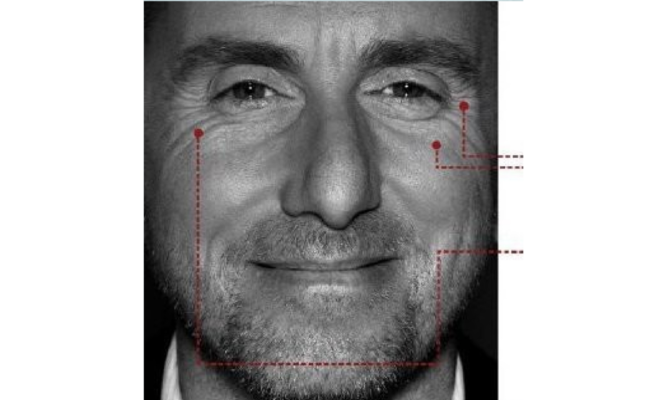


1.Одобрение

2. Скрытая печаль

3. Презрение

6. Что это за эмоция?



1.Презрение

2. Радость

3. Отвращение

**Тест на тему «Словарь невербальных средств общения»**

1.Экспрессивно - выразительные движения это:

1. поза
2. взгляд
3. смех
4. поцелуй

2. К визуальному контакту относится:

1. расстояние между говорящими
2. смех
3. взгляд
4. походка

3. К визуальному контакту относится:

1. поза
2. мимика
3. дистанция
4. подмигивание

4. Что не характеризует голос

1. громкость
2. тембр
3. пауза
4. поза

5. Что означают спрятанные за спиной руки при невербальном способе общения:

1. открытость к диалогу
2. желание скрыть недостатки кожи рук
3. болезнь
4. закрытость чувств

6.Если человек улыбается, это означает:

1. огорчение
2. смелость
3. радость
4. страх

7. Жесты и мимика – это

1. враги общения
2. друзья общения
3. мешают человеку
4. нужны только подросткам

8.Что можно использовать для создания словаря невербальных средств:

1. посуда
2. мебель
3. дома
4. смайлы

9.Что не относится к невербальным средствам:

1. устная речь
2. взгляд
3. интонация
4. мимика

10.Что не относится к невербальным средствам:

1. письменная речь
2. голос
3. интонация
4. поза

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2**

**Развитие навыков анализа различных видов коммуникаций. Решение ситуационных задач.**

**Цели занятия**:

- обеспечить в ходе практического занятия усвоение основных понятий по теме: «Общение как обмен информацией».

- развить навыки анализа различных видов коммуникаций и закрепить знания о целях, которые они преследуют.

**Задача № 1**

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Год назад студент оказался в одной очереди с преподавателем на прием к врачу (тогда они были не знакомы), где между ними произошел инцидент по причине недопонимания времени приема. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

Задания:

1. Определите, какие правила установления психологического контакта нарушает преподаватель.

2. Предположите возможные барьеры, препятствующие их общению.

3. Какие факторы повлияли на процесс общения.

**Задача № 2**

**Внимательно прочитайте отрывок из рассказа журналиста и писателя В.А.Гиляровского «Штурман дальнего плавания».** В рассказе описана судьба беспризорного мальчика Коськи, промышляющего на знаменитом в свое время Сухаревском рынке. Любопытно влияние дедушки Ивана на убеждения и даже развитие некоторых черт характера ребенка.

«...Заботился о Коське дедушка Иван, старик-ночлежник, который заботился о матери, брал ее с собой на все лето по грибы. Мать умерла, а ребенок родился 22 февраля, почему и окрестил его дедушка Иван Касьяном.

- Касьян праведный! - звал его потом старик за странность характера: он никогда не лгал.

И сам старик был такой.

- Правдой надо жить, неправдой не проживешь! - изрекал он, а Коська слушал и внимал... Когда Коське минуло шесть лет, старик умер в больнице. Остался Коська один в ночлежке. Потом сошелся с карманниками, стал "работать" на Сухаревке и по вагонам конки, но сам в карманы никогда не лазил, а только "убегалкой", т.е. ему передавали кошелек, а он убегал. Ему верили: никогда ни копейки не возьмет. Потом на стреме стал стоять. Но стоило городовому спросить: "Что ты тут делаешь, пащенок?" - он обязательно всю правду ахнет: "Калаулю. Там наши лебята лавку со двола подламывают".

Уж и били его воры за правду, а он все свое. Почему такая правда жила в ребенке - никто не знал. Покойный старик грибник объяснял по-своему эту черту своего любимца:

- Касьяном зову - потому не врет. Такие в три года один раз родятся... Касьяны все правдивые бывают!.. Коська слышал эти слова его часто и еще правдивее становился...» (Гиляровский В.А. Москва и москвичи. - Минск, 1980).

**Запишите, какой психологический механизм общения иллюстрирует данный пример? Почему вы так считаете?**

**Задача № 3**

**Прочитайте описание представленных ситуаций (обозначены буквами) и соотнесите данные примеры с названиями коммуникативных барьеров, которые они иллюстрируют. Почему вы так считаете?**

а) филолог слышит узкопрофильный разговор двух математиков, с трудом понимая его содержание;

б)ребенок возрастом полутора лет просит взрослого дать ему «иоку». Взрослый не понимает, чего хочет ребенок;

в)старший брат – студент пересказывает содержание сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке своему младшему брату: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте»;

г)турист, недавно прибывший в город для осмотра достопримечательностей, спрашивает прохожего, как ему пройти к станции метро. При описании машрута прохожий говорит: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите светофор, рядом со светофором магазин «Цветы». Справа от магазина в 200 метрах подземный переход, в нем переход на станцию метро". Турист не разобрался в такой схеме и обратился к следующему прохожему, который пояснил ему: «Идите вот так (жестом указывая направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – вам туда на метро";

1. логический барьер;

2. стилистический барьер;

3. семантический барьер

4. фонетический барьер.

**Задача № 4**

**Определите, какой тип общения описан в данном рассказе (по контакту с собеседником; по времени контакта; по уровню передачи информации).**

«Ирландский писатель и публицист Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед по ложу, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похваляться своими торговыми успехами.

− А как ваши дела? — спросил затем фермер.

− Не могу похвастать, — отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, — за эту неделю вздернул только шестерых.

− Как вздернул?! — оторопел тот. — Что же это за дела у вас такие?

− Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток.

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати».

**Задача № 5**

Эмоциональное напряжение партнера – это важный сигнал, который нужно постараться понять. В ситуации эмоционального напряжения задача двоякая: снизить эмоциональное напряжение и понять его истинные причины.

**Ваша задача – проникнуть в суть высказывания «собеседника». Что на самом деле он имеет в виду? Чего он хочет? Чего добивается?**

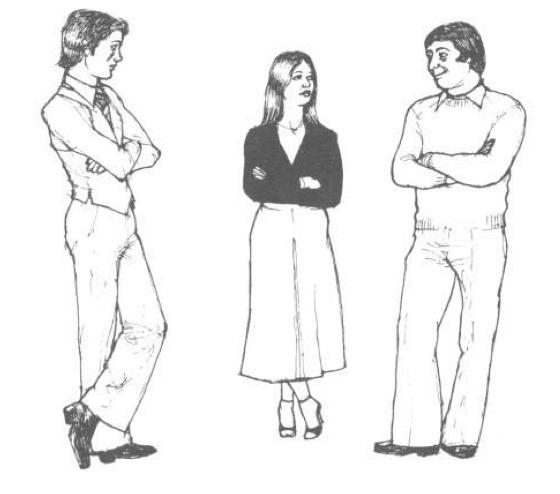
1. «Почему, когда я приезжаю в Москву, мне всегда говорят: Как вам не повезло с погодой!»

2. «Сколько раз я ему говорила, чтобы в грязь не лез! Разве кто слушает? Вот опять: он – по лужам, а я – стирай, суши, гладь…»

**Задача № 6**

**Внимательно посмотрите на предложенные иллюстрации. Попробуйте определить невербальные сигналы каждого персонажа (жесты, поза, мимика).**

а)

****

б)

****

**Задача № 7**

Разработайте правила межличностного общения, способствующие преодолению коммуникационных барьеров (например, «Уважать собеседника, каким бы он ни был»).

**Задача № 8**

**Запишите, какой психологический механизм общения иллюстрирует данный пример.**

Юлий Цезарь говорил: «Чем больше за мной побед, тем меньше следует полагаться на случай, ибо никакая победа не даст столько, сколько может отнять одно поражение». Поэтому, когда однажды, сходя с корабля на африканский берег, он неожиданно споткнулся и упал, упершись руками в землю, у всех промелькнула мысль о плохом предзнаменовании. Цезарь же, не поднимаясь, воскликнул: «Ты в моих руках, Африка!», - а затем встал и повел войско вперед.

**Задача № 9**

**Определите, какой тип общения описан в данном отрывке (по контакту с собеседником; по времени контакта; по уровню передачи информации).**

«Глинская разговаривала по телефону, когда Саша, минуя секретаря, вошел в ее кабинет. Она удивленно, потом испуганно посмотрела на него, сразу узнала, прикрыла ладонью трубку.

– Что вы хотите?

Саша положил перед ней вызов.

Она прочитала, растерянно пробормотала:

– Почему меня? К Баулину.

Она выглядела очень жалкой.

– Распишитесь, пожалуйста!

– Почему, почему? Идите в партком, – бормотала Глинская.

– Мне поручено это вам доставить. Распишитесь!

Она положила наконец трубку, взяла в руки листок.

– Ты был у Сольца? – вдруг переходя на «ты», спросила она.

– Был.

…..

Она посмотрела на Сашу, улыбнулась.

– Это все седьмая школа. Стишки, эпиграммы…

Саша пододвинул листок:

– Распишитесь, пожалуйста.

– Я приду.

– Будьте добры, распишитесь!

Она нахмурилась и расписалась против своей фамилии».

**Задача № 10**

**Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?**

1. З.Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаци работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так...да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, oперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полисталпроект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3**

**Определение роли установки при формировании первого впечатления о человеке. Выполнение тестов «Приятно ли с вами общаться?», «Эмоциональный интеллект», диагностика уровня эмпатических способностей.**

**Цели занятия:**

- обеспечить в ходе практического занятия усвоение основных понятий по теме;

- сформировать практические умения и навыки, необходимые в последующей учебной

деятельности, путем систематизации, закрепления и расширения теоретических и практических

знаний по дисциплине и применение этих знаний для решения конкретных задач.

**Тест «Приятно ли с вами общаться?»**

Порой человеку сложно взглянуть на себя со стороны. Этот тест предназначен для того, чтобы выяснить, насколько Вы приятны в общении.

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Подсчет баллов.

Если вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

Результат.

1—3 балла.  
Трудно сказать, то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать, но факт остается фактом: общаться с вами далеко не всегда приятно, но всегда крайне тяжело. Вам следовало бы над этим задуматься.

4—9 баллов.  
Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник, хотя можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне от окружающих.

9—11 баллов.  
Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: вам действительно приятна все время ваша роль или иногда вам приходится играть, как на сцене?..

**Диагностика уровня эмпатических способностей*В.В. Бойко***

Цель: выявление общего уровня эмпатии и определение доминирующего канала эмпатии.

Инструкция. Опросник теста содержит 36 пунктов. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак «+» («да»), если не согласны – знак «–» («нет»). Помните, что в тесте нет «плохих» и «хороших» ответов. Предпочтителен тот ответ, который первым пришёл вам в голову.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолёте.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.

9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в чёрствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удаётся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нём.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его.

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистическая.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я раскаиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Моё мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитайте количество совпавших ответов по каждой шкале (количество совпадений по шкале равняется количеству баллов по ней):

1. *Рациональный канал эмпатии*: «+»: 1, 7, 19, 25 и «-»: 13, 31.

2. *Эмоциональный канал эмпатии*: «+»: 8, 20, 32 и «-»: 2; 14; 26.

3. *Интуитивный канал эмпатии*: «+»: 9, 15, 21, 27 и «-»: 3, 33.

4. *Установки, способствующие эмпатии*: «+»: 4 и «-»: 10, 16, 22, 28, 34.

5. *Проникающая способность в эмпатии*: «+»: 5 и «-»:11, 17, 23, 29, 35.

6. *Идентификация в эмпатии*: «+»:6, 12, 18, 30 и «-»: 24, 36.

7. *Суммарная оценка уровня эмпатии*: суммируйте количество баллов по всем шкалам.

Оценки по шкалам № 1-6 могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. При этом: *30-36 баллов* – очень высокий уровень эмпатии; *22-29 баллов* – средний уровень эмпатии; *15-21 баллов* – заниженный уровень эмпатии; *0-14 баллов* – очень низкий уровень эмпатии.

1. *Рациональный канал эмпатии* характеризует направленность внимания, восприятия и мышления субъекта на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

2. *Эмоциональный канал эмпатии*. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать на него возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

3. *Интуитивный канал эмпатии*. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

4.4. *Установки, способствующие или препятствующие эмпатии*,соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозаключения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатическгого восприятия. Напротив, различные каналыэмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

5. *Проникающая способность в эмпатии* расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену (или препятствует ему). Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

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

**Тест «Эмоциональный интеллект»**

**Методика Н. Холла на определение уровня эмоционального интеллекта (опросник EQ)**

Инструкция: «Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов»:

Полностью не согласен (-3 балла).

В основном не согласен (-2 балла).

Отчасти не согласен (-1 балл).

Отчасти согласен (+1 балл).

В основном согласен (+2 балла).

Полностью согласен (+3 балла).

Тест

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.

2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.

3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.

4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.

5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.

6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.

7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.

8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.

9. Я способен выслушивать проблемы других людей.

10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.

11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.

12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.

13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.

14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.

15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.

16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.

17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.

18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.

19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».

20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.

21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.

22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.

23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.

24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.

25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.

26. Я способен улучшить настроение других людей.

27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.

28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.

29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.

30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

Обработка и интерпретация результатов теста

Ключ к тесту

|  |  |
| --- | --- |
| Шкалы | Вопросы |
| Эмоциональная осведомленность | 1, 2, 4, 17, 19, 25 |
| Управление своими эмоциями | 3, 7, 8, 10, 18, 30 |
| Самомотивация | 5, 6, 13, 14, 16, 22 |
| Эмпатия | 9, 11, 20, 21, 23, 28 |
| Распознавание эмоций других людей | 12, 15, 24, 26, 27, 29 |

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

14 и более – высокий;

8-13 – средний;

7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

70 и более – высокий;

40-69 – средний;

39 и менее – низкий.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4**

**Определение позиции взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна. Выполнение теста Берна на определение позиции Ребенок-Взрослый-Родитель.**

Инструкция к тесту: Попробуйте оценить, как сочетаются эти 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 подурачиться, 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 удается 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 Трансактный анализ Э. Берна (Тест ребенок, взрослый, родитель). Ролевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну

I (состояние ''ребенок''): 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19.

II (состояние ''взрослый''): 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20.

III (состояние ''родитель''): 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21.

Интерпретация, обработка результатов Теста Трансактный анализ Э. Берна (Тест ребенок, взрослый, родитель).

Ролевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну. Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам. Э. Берн выделяет следующие три составляющие личности человека, которые обусловливают характер общения между людьми: родительское, взрослое, детское.

Родительское (Родитель – Р) состояние Я подразделяется на заботливое родительское состояние Я, критическое родительское состояние Я. Родительское Я, состоящее из правил поведения, норм, позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, "запускает" полезные, проверенные стереотипы поведения, освобождая сознание от загруженности простыми, обыденными задачами. Кроме того, Родительское Я обеспечивает с большой вероятностью успеха поведение в ситуациях дефицита времени на размышления, анализ, поочередное рассмотрение возможностей поведения.

Взрослое (Взрослый – В) состояние Я воспринимает и перерабатывает логическую составляющую информации, принимает решения преимущественно обдуманно и без эмоций, проверяя их реальность. Взрослое Я, в отличии от Родительского, способствует адаптации не в стандартных, однозначных ситуациях, а уникальных, требующих размышлений, дающих свободу выбора и, вместе с этим, необходимость осознания последствий и ответственного принятия решений.

Детское (Дитя – Д, или Ребенок) состояние Я следует жизненному принципу чувств. На поведение в настоящем влияют чувства из детства. Детское Я также выполняет свои, особые функции, не свойственные двум другим составляющими личности. Оно ''отвечает'' за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получение приятных, иногда ''острых'', необходимых в определенной степени для нормальной жизнедеятельности впечатлений. Кроме того, Детское Я выступает на сцену, когда человек не чувствует достаточно сил для самостоятельного решения проблем: не способен преодолеть трудности или/и противостоять давлению другого человека. Это Я подразделяется на: естественное детское Я (спонтанные реакции типа радости, печали и т.д.), приспосабливающееся детское Я (приспосабливающийся, прислуживающийся, боязливый, виноватый, колеблющийся и т.п.), возражающее детское Я.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5**

**Изучение механизмов воздействия в общении. Выполнение тестов «Умение манипулировать людьми», «Кто вы – манипулятор или жертва». Моделирование ситуаций с применением техник воздействия в общении.**

**Цели занятия:**

**Цели занятия:**

- обеспечить в ходе практического занятия усвоение основных понятий по теме;

**Тест «Умение манипулировать людьми»**

**1. Как быстро у Вас формируется доверие к человеку?**

а. С этим у меня сложности, так как очень близкие люди могут предать, поэтому я обычно на чеку со всеми.

б. Да сразу же, как знакомлюсь, при условии, что человек мне понравился.

в. Обычно мне необходимо хоть немного присмотреться к человеку, а особенно к тому, как он ведет себя, какие поступки совершает, и только тогда я уже делаю выводы.

**2. Считаете ли Вы, что всегда стоит делать выбор только в свою пользу, так как, если самому о себе не позаботиться, никто не будет этого делать вместо Вас?**

а. Бывают ситуации, когда необходимо искать выгоду, иначе можно остаться в проигрыше, но и о других забывать не стоит.

б. Считаю, но у меня так не получается, я привык заботиться о других людях прежде всего.

в. Конечно, я именно так и живу, иначе бы у меня не вышло ничего добиться.

**3. Если Вам нагрубили в магазине, Вы нагрубите в ответ?**

а. Конечно, только постараюсь зацепить «больные» места, чтобы этот человек знал, с кем связался.

б. Нет, мое настроение не очень-то и зависит от настроения других, поэтому если нагрубят, мне, конечно, будет неприятно, но я смогу отшутиться или спокойно отреагировать.

в. Зависит от того, в каком я состоянии, если буду на взводе, то конечно, промолчать не смогу.

**4. Как Вы считаете, стоит ли всегда говорить людям только то, что они хотят услышать?**

а. У меня не очень-то это и выходит, врать не умею, но придерживаюсь этого мнения.

б. Конечно, никто не любит правду поэтому, если хочу поладить с человеком, обязательно использую лесть.

в. Нет, по крайней мере, не хочу, чтобы со мной так обращались, иначе не смогу доверять. Близкие искренние отношения строятся только на правде.

**5. Способны ли Вы предать и подставить коллегу, только чтобы заполучить его место?**

а. Конечно, мне надо заботиться о качестве своей жизни, а не чужой.

б. Не знаю, разве что если никто не узнает, что это я подставил.

в. Нет, я лучше буду зарабатывать мало, но честно.

**6. Считаете ли Вы верным утверждение, что заключенные преступники глупы, так как дали себя поймать?**

а. Конечно, нужно уметь нарушать закон так, чтобы остаться незамеченным.

б. Нет, иногда бывают ситуации, которые невозможно предугадать.

в. Среди заключенных много достаточно умных и развитых людей, просто они выбрали неверный путь.

**7. Легко ли Вы обнаруживаете «слабые» места у собеседника?**

а. Только если он о них сам случайно упомянет.

б. Нет, я их замечаю только, когда достаточно сблизился с человеком.

в. Конечно, первым делом я именно их и ищу при знакомстве.

**8. Представьте, что Вы узнали какую-то информацию о своём руководителе, которая негативно повлияет на его репутацию, а возможно, и карьеру. Поделитесь ли Вы ею с кем-то?**

а. Нет, конечно, у каждого из нас свои «скелеты в шкафу», поэтому об этом совсем никто не узнает.

б. Расскажу коллегам, с которыми в приятельских отношениях.

в. Я дождусь момента, когда эта информация принесет мне выгоду, и тогда обязательно ею воспользуюсь.

**9. Как Вы считаете, человека с ужасными пороками легко заметить?**

а. О нет, они обычно кажутся очень милыми и приятными в общении.

б. У меня это не очень удается, по крайней мере, если порок не сказался на здоровье и внешнем виде.

в. Думаю, да, не могут же они все отлично маскироваться.

**10. Когда Вы в детстве хотели получить от родителей новую игрушку, как Вы себя вели, чтобы добиться своего?**

а. Становился очень послушным и делал всё, чтобы они захотели меня порадовать и побаловать.

б. Устраивал истерики и просил до тех пор, пока они не сдавались.

в. Договаривался о том, в случае чего они её купят, например, за пятерки в табеле и прочее.

**11. Представьте, что Вам не хочется выполнять какую-то задачу по работе, с которой обычно Ваш коллега справляется легко. Попросите ли его помочь Вам?**

а. Да, спрошу, вдруг он и правда сможет оказать помощь, хоть что-то подскажет.

б. Конечно, я наговорю ему массу комплиментов, и он в любом случае сдастся.

в. Я предложу что-то взамен за то, что эту работу сделает вместо меня.

**12. Ваш близкий человек очень сильно Вас обидел, как Вы поведете себя в таком случае?**

а. Скажу ему об этом, чтобы мы могли помириться и не допускать подобного, вдруг он вообще не в курсе, как ранил меня?

б. Да никак, промолчу, может он не специально, а я конфликт устрою и испорчу отношения.

в. Я обязательно подберу момент, чтобы показать ему, как это неприятно, когда поступают так, как он поступил со мной.

**13. Можно ли сказать, что Вы всегда добиваетесь своего?**

а. Нет, по «головам» я точно не пойду, даже если моя цель очень желанна.

б. Да, я практически всегда получаю то, что хочу.

в. Всегда получать желаемое невозможно, но я пытаюсь.

**14. Могли бы Вы соврать человеку ради своей выгоды, глядя ему прямо в глаза?**

а. Легко, мне частенько приходится это делать.

б. Я чувствую себя некомфортно, поэтому только в самых крайних случаях.

в. Может, и мог бы, но у меня не получается правдоподобно врать и играть.

**15. Как Вы думаете, способен ли человек выполнять свою работу на совесть, если его не контролировать?**

а. Конечно, это ведь зависит от характера и типа личности.

б. Разве что если он будет хорошо мотивирован и нацелен на идеальный результат.

в. Может, и способен, но контроль никогда не помешает.

**16. Представьте, что Вы проспали и опоздали на совещание. Что Вы скажете руководству?**

а. Буду действовать по обстоятельствам, вдруг этот факт вообще останется незамеченным?

б. Конечно, правду, не вижу смысла врать, к тому же я готов понести наказание.

в. Придумаю очень весомую причину, чтобы «выйти сухим из воды».

**17. Согласны ли Вы с тем, что человек ни при каких обстоятельствах не имеет право нарушать закон или совершать аморальные поступки?**

а. Не смешите, а иначе в этом мире не выжить.

б. Да, согласен, потому что важнее всего сохранить человечность и честность в себе.

в. Не знаю, ситуации бывают разные.

**Тест «Кто вы – манипулятор или жертва»**

1. Вам часто бывает трудно сделать выбор?

1. Зависит от ситуации
2. Могу месяцами просить у всех совета, если дело серьезное
3. Нет, обычно я точно знаю, чего хочу

2. Вы часто даете окружающим советы?

1. Постоянно
2. Если просят
3. Обычно сама прошу совета

3. Вы склонны винить других в своих неудачах?

1. Нет
2. Да
3. Если мне это выгодно

4. Вы часто врете окружающим?

1. Случается
2. Да
3. Мне кажется, врут чаще мне

5. Вы склонны сопереживать людям? Вас трогают истории о чужих бедах и проблемах?

1. Как и всяких нормальный человек, но без фанатизма. Свое душевное спокойствие надо беречь
2. Мне бы кто сопереживал!
3. У меня нет на это времени. Чужие беды — не моя проблема

6. А как сами обычно ведете себя в сложных ситуациях?

1. Прошу помощи и жалуюсь на жизнь
2. Стараюсь в них не попадать
3. Беру себя в руки и справляюсь с трудностями

7. Представьте, что ваш избранник предлагает поехать в отпуск в Лондон, а вам хочется на море в теплые края. Что будете делать?

1. Искать компромисс
2. Соблазню его чем-нибудь или пообещаю, что в следующий раз сделаем, как скажет он
3. Расстроюсь. Так всегда! Да ему просто плевать на мои желания!

8. Уже поздно, и вам хотелось бы, чтобы коллега доделал за вас работу. Что предпримете?

1. Скажу, что у него/нее это получится намного лучше, чем у меня, и похвалю за профессиональные качества
2. Да кто мне поможет, вокруг одни эгоисты...
3. Что за бред, почему кто-то должен делать работу за меня?

9. Вам сложнее всего вынести...

1. Если вам хамят
2. Если вас не замечают
3. Если вам сопротивляются

10. Вы боитесь осуждения окружающих?

1. Да
2. Нет
3. Если это может помешать моим планам

11. Вы часто испытываете чувство вины?

1. Да, постоянно себя в чем-то корю
2. Нет
3. Только если я действительно виновата

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6**

**Изучение и применение методов развития навыков активного слушания.**

**Цель занятия:**

**–** развитие навыков активного слушания**.**

**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?

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ№7**

**Изучение и применение психологических особенностей ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Выполнение тестов «Этика делового общения», «Ваш стиль делового общения». Моделирование публичного выступления.**

**Цель занятия** – развитие навыков ведения деловых переговоров и публичных выступлений студентов.

**Тест «Этика делового общения»**

**1. Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками?**

а) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию;

б) Деловое общение — это только вербальные коммуникации, исключающие нецензурные выражения и сленг;

в) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются;

г) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязателен дресс-код и знание профессиональной терминологии.

**2. Что можно отнести к личным целям делового общения?**

а) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице;

б) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения;

в) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты;

г) Всё перечисленное верно.

**3. Являются ли публичные выступления (доклады, приветствия) формой делового общения?**

а) Нет, не являются. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы);

б) Нет, не являются. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты;

в) Да, являются, хотя интерактивная форма не всегда возможна;

г) Да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате;

**4. Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении?**

а) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения;

б) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения;

в) Различные этические ценности и нравственные позиции участков делового общения;

г) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения.

**5. Что называют деловым этикетом?**

а) Деловой этикет — это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе;

б) Деловой этикет — это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса;

в) Деловой этикет — это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции;

**6. Являются ли профсоюзы посредником в деловом общении работодателей и трудовых коллективов?**

а) Нет, не являются, поскольку основная цель профсоюзов — улучшение условий труда и быта трудящихся;

б) Да, являются, так как деловые переговоры и заключение коллективного договора есть главный итог работы профсоюзной организации;

в) Нет, не являются. Главная задача профсоюзов — забота об отдыхе трудящихся, предоставление им бесплатных (льготных) путёвок в санатории, на турбазы и иные места отдыха;

г) В настоящее время профсоюзные организации в России отсутствуют.

**7. Какие формы делового общения являются допустимыми?**

а) Вербальное общение;

б) Язык жестов;

в) Мимика;

г) Виртуальное общение;

д) Все перечисленные формы допустимы.

**8. Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения?**

а) Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям;

б) Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем);

в) Нет, не являются, так как корпоративные СМИ не заслуживают доверия;

г) В современной практике делового общения корпоративные СМИ не используются.

**9. Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать?**

а) Посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности;

б) Посредством коротких сообщений (SMS);

в) С помощью азбуки Морзе;

г) При помощи радиосвязи.

**10. Является ли корпоративная Доска Почёта инструментом делового общения?**

а) Да, является, поскольку указывает на ценности компании через её лучших представителей;

б) Нет, не является. Доска Почёта является лишь формой премирования отличившихся сотрудников;

в) Нет, не является, поскольку Доска Почёта — это пережиток советских времён и в настоящее время не актуальна;

г) Доска Почёта важна только для лиц, на ней представленных, а также членов их семей.

**11. Привела ли пандемия COVID-19 к инновациям в сфере делового общения?**

а) Да, привела. В период пандемии были в значительной мере усовершенствованы способы общения персонала при дистанционном взаимодействии;

б) Нет, не привели. В период развития коронакризиса пострадал малый и средний бизнес, сфера гостиничного бизнеса и туризма; деловое общение от этого не изменилось;

в) Нет, не привела. В период пандемии развитие получили только службы доставки продуктов питания и аренда электрических самокатов;

г) Нет, не привела. В период пандемии развитие получили только интернет-сервисы, связанные с обучением школьников и студентов.

**12. Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства?**

а) Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.);

б) Нет, не является. Сайт «Госуслуги» лишь создаёт видимость инновационных технологий;

в) Сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно;

г) Сайт «Госуслуги» является экспериментальной площадкой и говорить о его практическом значении пока рано.

**13. Является ли внутренняя корпоративная документация (инструкции, распоряжения, памятки, объяснительные и т.д.) формой делового общения?**

а) Нет, не является, поскольку знакомство с внутренней деловой документацией не подразумевает личного общения сотрудников;

б) Да, является, так как посредством документации происходит передача деловой информации;

в) Нет, не является. Внутренняя документация предназначена для исполнения, а не общения;

г) Внутренний документооборот компании не является формой делового общения.

14. Является ли тайная передача конфиденциальных данных компании конкурентам специфической формой делового общения?

а) Да, является, поскольку происходит утечка деловой информации;

б) Нет, не является, так как это деяние относится не к деловому общению, а к промышленному шпионажу и недобросовестной конкуренции;

в) Деловым общением является проверка сотрудников на полиграфе (детекторе лжи) на предмет передачи закрытых данных;

г) Передача данных о рецептурах, составе клиентов, технологиях, финансовых сведений не является формой делового общения.

**15. Являются ли маркетинговые опросы потребителей формой делового общения с компанией?**

а) Да, являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по их результатам вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и т.п.;

б) Нет, не являются. Маркетинговые опросы — это не диалог потребителя и производителя, а чисто коммерческая история;

в) Маркетинговые опросы делаются для поддержания конкурентоспособности бизнеса, а не с целью делового общения.

г) Нет правильного ответа.

**Тест «Ваш стиль делового общения»**

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно ~ то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.

2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.

3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.

4. Мне очень нравятся различные нововведения.

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.

6. Я очень люблю работать с людьми.

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладывании и проволочек.

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.

13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.

14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,

16. Я создаю проблемы другим людям.

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование ~ ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Деля что-либо, я тем самым учусь.

34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.

52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40. 41, 48, 50. 53, 57. 63, 65, 70, 74. 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15. 19, 22. 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49. 56. 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45. 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №8**

**Исследование социально-психологического климата в коллективе.**

**Цели занятия:**

- обеспечить в ходе практического занятия усвоение основных понятий по теме

- сформировать практические умения и навыки, необходимые в последующей учебной

деятельности, путем систематизации, закрепления и расширения теоретических и практических

знаний по дисциплине и применение этих знаний для решения конкретных задач.

**Методика выявления степени интеграции**«СПСК» — социально-психологическая самооценка коллектива (методика О. Немова)

Инструкция*.* Ознакомившись со списком суждений, оцените, какое количество ваших одногруппников проявляет отношения и формы поведения, зафиксированные в содержании этих суждений.

Варианты ответов*:*«все» — 6 баллов; «почти все» — 5 баллов; «большинство» — 4 балла; «половина» — 3 балла; «меньшинство» — 2 балла; «почти никто» — 1 балл; «никто» — 0 баллов.

Выбранные оценки записывайте в опросном листе напротив порядкового номера соответствующих суждений.

**Опросный лист**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Суждения** | **Оценка** |
| 1 | Свои слова подтверждают делом |  |
| 2 | Осуждают проявления индивидуализма |  |
| 3 | Имеют сходные убеждения |  |
| 4 | Радуются успехам друг друга |  |
| 5 | Оказывают помощь новичкам и членам других подразделений |  |
| 6 | Умело взаимодействуют друг с другом |  |
| 7 | Знают задачи, стоящие перед коллективом |  |
| 8 | Требовательны друг к другу |  |
| 9 | Все вопросы решают сообща |  |
| 10 | Едины в оценках проблем, стоящих перед коллективом |  |
| 11 | Доверяют друг другу |  |
| 12 | Делятся опытом работы с новичками и членами других подразделений |  |
| 13 | Бесконфликтно распределяют обязанности между собой |  |
| 14 | Знают итоги работы коллектива |  |
| 15 | Никогда и ни в чем не ошибаются |  |
| 16 | Объективно оценивают свои успехи и неудачи |  |
| 17 | Личные интересы подчиняют интересам коллектива |  |
| 18 | Одному и тому же посвящают свой досуг |  |
| 19 | Защищают друг друга |  |
| 20 | Учитывают интересы новичков и представителей других подразделений |  |
| 21 | Взаимно дополняют друг друга в работе |  |
| 22 | Знают положительные и отрицательные стороны работы коллектива |  |
| 23 | Работают над решением задач и проблем с полной отдачей |  |
| 24 | Не остаются равнодушными, если задеты интересы коллектива |  |
| 25 | Одинаково оценивают правильность распределения обязанностей |  |
| 26 | Помогают друг другу |  |
| 27 | К новичкам, старым членам коллектива и представителям других подразделений предъявляют одинаково справедливые требования |  |
| 28 | Самостоятельно выявляют и исправляют недостатки в работе |  |
| 29 | Знают правила поведения в коллективе |  |
| 30 | Никогда и ни в чем не сомневаются |  |
| 31 | Не бросают начатое дело на полпути |  |
| 32 | Отстаивают принятые в коллективе нормы поведения |  |
| 33 | Одинаково оценивают интересы коллектива |  |
| 34 | Искренне огорчаются при неудачах коллег |  |
| 35 | Одинаково объективно оценивают работу старых, новых членов коллектива и представителей других подразделений |  |
| 36 | Быстро разрешают конфликты и противоречия, возникающие в процессе взаимодействия друг с другом при решении коллективных задач |  |
| 37 | Хорошо знают свои обязанности |  |
| 38 | Сознательно подчиняются дисциплине |  |
| 39 | Верят в свой коллектив |  |
| 40 | Одинаково оценивают неудачи коллектива |  |
| 41 | Тактично ведут себя в отношении друг друга |  |
| 42 | Не подчеркивают своих преимуществ перед новичками и представителями других подразделений |  |
| 43 | Быстро находят между собой общий язык |  |
| 44 | Хорошо знают приемы и методы совместной работы |  |
| 45 | Всегда и во всем правы |  |
| 46 | Общественные интересы ставят выше личных |  |
| 47 | Поддерживают полезные для коллектива начинания |  |
| 48 | Имеют одинаковые представления о нормах нравственности |  |
| 49 | Доброжелательно относятся друг к другу |  |
| 50 | Тактично ведут себя по отношению к новичкам и членам других подразделений |  |
| 51 | Берут на себя руководство коллективом, если потребуется |  |
| 52 | Хорошо знают работу товарищей по коллективу |  |
| 53 | По-хозяйски относятся к имуществу фирмы |  |
| 54 | Поддерживают сложившиеся в коллективе традиции |  |
| 55 | Дают одинаковые оценки социально значимым качествам личности |  |
| 56 | Уважают друг друга |  |
| 57 | Тесно сотрудничают с новичками и членами других коллективов |  |
| 58 | Принимают на себя обязанности других членов коллектива при необходимости |  |
| 59 | Знают черты характера друг друга |  |
| 60 | Все умеют делать |  |
| 61 | Ответственно выполняют любую работу |  |
| 62 | Оказывают активное сопротивление силам, разобщающим коллектив |  |
| 63 | Одинаково оценивают правильность распределения поощрений |  |
| 64 | Поддерживают друг друга в трудные минуты |  |
| 65 | Радуются успехам новичков и представителей других подразделений |  |
| 66 | Действуют слаженно и организованно в сложных ситуациях |  |
| 67 | Хорошо знают привычки и склонности друг друга |  |
| 68 | Активно участвуют в общественной работе |  |
| 69 | Постоянно заботятся об успехах коллектива |  |
| 70 | Одинаково оценивают справедливость наказаний |  |
| 71 | Взаимно относятся друг к другу |  |
| 72 | Искренне сопереживают неудачам новичков и членов других подразделений |  |
| 73 | Быстро находят вариант распределения обязанностей, который устраивает всех |  |
| 74 | Хорошо знают, как обстоят дела друг у друга |  |

**Обработка результатов.** Подсчитайте сумму баллов по каждой из приведенных ниже групп для каждого члена вашей группы. После этого найдите интенсивность развития каждого из показателей по формуле: сумма полученных баллов по определенной шкале всех членов группы, принявших участие в опросе, делится на количество принявших участие в опросе.

**Шкала достоверности** — вопросы 16; 31; 46; 61. Чем больше положительных ответов дал сотрудник по этой шкале, тем менее правдиво он отвечал на вопросы методики.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Показатель** | **Вопросы** |
| 1 | Стремление к сохранению целостности группы | 2; 9; 17; 24; 32; 39; 47; 54; 62; 69 |
| 2 | Сплоченность (единство отношений) | 3; 10; 18; 25; 33; 40; 48; 55; 63; 70 |
| 3 | Контактность (личные взаимоотношения) | 4; 11; 19; 26; 34; 41; 49; 56; 64; 71 |
| 4 | Открытость | 4; 12; 20; 27; 35; 42; 49; 57; 65; 72 |
| 5 | Организованность | 4; 13; 21; 28; 36; 43; 51; 58; 66; 73 |
| 6 | Информированность | 4; 14; 22; 29; 37; 44; 52; 59; 67; 74 |
| 7 | Ответственность | 4; 8; 16; 23; 31; 38; 46; 53; 61; 68 |

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №9**

**Определение типа темперамента. Выполнение тестов для определения типа темперамента. Тест на темперамент Айзенка, тест на определения интраверсии и экстраверсии, тест на определение личности по Юнгу и Бриггс-Майерс.**

**Тест для определения типа темперамента.**

Инструкция. Ответьте «да» или «нет» на вопросы, касающиеся ваших чувств и реакций в различных ситуациях, поставив в бланке рядом с номером вопроса «+» (да) или « –» (нет).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |

1. Я часто испытываю потребность в новых впечатлениях.

2. Мне бывает трудно отказаться от своих планов.

3. Обычно я действую и говорю быстро, долго не раздумывая.

4. Иногда я чувствую себя несчастным без всякой причины.

5. На спор я могу совершить необычный поступок.

6. Иногда я нарушаю свои обещания.

7. У меня часто меняется настроение.

8. Мне нравятся азартные игры.

9. У меня бывает учащенное сердцебиение.

10. Я часто переживаю из-за того, что сказал или сделал что-то не так.

11. Мне нравится работа, которая требует быстроты.

12. Мне приходилось плохо отзываться о своих знакомых.

13. Меня легко обидеть.

14. Лучше иметь много приятелей, чем мало друзей.

15. Временами меня переполняет энергии, а иногда все валится из рук.

16. Мне приятнее находится в компании, чем быть одному.

17. Я долго переживаю неудачу.

18. У меня бывают мысли, которые хотелось бы скрыть от других.

19. Я могу дать волю своим чувствам и от души повеселиться в компании.

20. Мои нервы часто натянуты до предела.

21. Думаю, что меня считают веселым человеком.

22. Я часто жалею о сказанных или несказанных вовремя словах.

23. На грубость я отвечаю грубостью.

24. Я могу опоздать.

25. Обычно мне легко и приятно в шумной компании.

26. Иногда мне мешают уснуть разные мысли.

27. Мне проще спросить о чем-то у других, чем прочитать самому.

28. Я часто испытываю чувство вины.

29. Мне нравится быть в центре внимания.

30. Иногда я говорю о вещах, в которых не разбираюсь.

31. Мне часто снятся кошмары.

32. Мне легко общаться с незнакомым человеком.

33. Иногда мне кажется, что я чем-то хуже других.

34. Думаю, что я – уверенный в себе человек.

35. Меня задевает критика.

36. У меня есть кое-какие вредные привычки.

37. Я могу внести оживление в скучную компанию.

38. Я беспокоюсь о своем здоровье.

39. Я люблю подшучивать над другими.

40. Мне трудно ответить «нет», когда меня о чем-то просят.

Обработка результатов

· **Этап № 1**

Каждый отрицательный ответ на вопросы № 6, 12, 18, 24, 30, 36 оценивается в один балл. Чем меньше баллов, тем выше достоверность результатов теста. Если вы набрали больше трех баллов, возможно, вы подсознательно стремились давать «хорошие», «правильные» ответы.

Подсчитайте количество своих положительных ответов на вопросы №1, 3, 5, 8, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 32, 34, 37,39.

Запишите сумму на строке Экстраверсия (общительность).

|  |  |
| --- | --- |
| Параметры | Количественные показатели |
| Экстраверсия |  |
| Стабильность |  |
| Интроверсия |  |
|  |  |

**0-5 баллов.** Если вы набрали меньше 6 баллов, вы – интроверт. Интроверт (от латинского «intro», что означает «внутрь») ориентирован на свой внутренний мир, он живет своими чувствами, мыслями, переживаниями, переосмысливая события и явления через свой внутренний опыт и не испытывая особой потребности в общении с другими людьми. Ваш внутренний мир, вероятно, настолько богат и интересен, что вам хватает своего общества. Среди тех, кого вы лишаете возможности общаться с вами, наверняка есть замечательные люди. При наличии способностей вы добьетесь успеха в науке, искусстве, ремеслах, требующих точности, аккуратности и концентрации внимания.

Потребность в общении у вас выражена меньше, чем у других. Поэтому профессии продавца, врача, учителя, юриста, журналиста, менеджера будут вас утомлять. Обратите внимание на виды деятельности, которые не связаны с широкими человеческими контактами – программирование, конструирование, творчество, работа с текстами, с животными и растениями.

**6-11 баллов.** Для людей вашего типа в психологии есть специальный термин – амбиверт (от латинского «ambi» – двойственный). Это – универсальный тип личности, золотая середина. Вы избирательны в общении. Вам нравится быть с людьми, но вам не все равно, кто вас окружает. Вы хорошо чувствуете себя в компании, но легко можете от нее отказаться. Одиночество вас не пугает. Вам подходят не только профессии, связанные с общением, но и требующие умения работать одному.

**12-17 баллов**. Если вы набрали больше 12 баллов, вы – экстраверт. Экстраверт (от латинского «extra», что означает «сверх», «снаружи», «вне») – это человек, который ориентирован вовне, на внешние предметы и обстоятельства, на мнение других людей, на внешние, статусные атрибуты. Эта направленность проявляется в его решениях и отношении к жизни. Человек этого типа настолько может быть увлечен своим делом, карьерой, что не обращает внимания на состояние здоровья.

Вам нравится быть в центре внимания. Ради компании вы можете пренебречь другими делами. Занятия, требующие усидчивости и терпения, даются вам усилием воли. Вероятно, вам подошли бы профессии, требующие интенсивного общения с покупателями, клиентами, пациентами, учениками, студентами, пассажирами. Если вы не только любите, но и умеете общаться, то вам подойдут профессии, связанные с частыми встречами, переговорами, консультациями. Профессии, требующие терпения и усидчивости (работа с компьютером, исследовательская работа, расчеты и вычисления) будут даваться вам ценой больших усилий и нервного напряжения.

**Этап № 2**

Подсчитайте количество своих положительных ответов на вопросы № 2, 4, 7, 9, 10, 13, 15, 17, 20, 22, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40.

Запишите сумму на строке Стабильность (спокойствие, уверенность в себе, устойчивость к стрессовым ситуациям).

**0-5 баллов.** Вас трудно вывести из равновесия. Вы хладнокровны и невозмутимы. Переживания многих людей вам непонятны. Вы, скорее, поможете делом, чем будете на словах выражать свое сочувствие. Профессии, требующие самоконтроля и умения рисковать, будто созданы для вас. Если только это не маска супермена (или супервумен).

Вы способны выдерживать большие эмоциональные нагрузки. Обратите внимание на профессии хирурга, военного, сотрудника правоохранительных органов, испытателя техники, спасателя.

**6-11 баллов.** Эмоциональная стабильность. В вас удачно сочетаются устойчивость и чувствительность нервной системы. Вы легче многих справляетесь с жизненными трудностями и при этом способны понять и почувствовать эмоциональное состояние другого человека, поддержать его. Если у вас при этом есть потребность в общении с другими людьми, обратите внимание на такие сферы деятельности, как обслуживание, обучение, воспитание, медицина, управление.

**12-17 баллов**. Вероятно, вы принимаете близко к сердцу не только свои проблемы, но и проблемы своих друзей и знакомых. Ваша готовность прийти на помощь другому человеку, вероятно, нравится другим людям. Есть масса профессий, где это качество является профессионально важным. Например, все профессии социальной сферы. Люди искусства также обладают особой восприимчивостью, чуткостью и ранимостью.

Природа наградила вас более тонкой нервной системой, чем других людей. Если помнить об этом, то окружающий мир будет восприниматься намного спокойней. Ваша отзывчивость наверняка притягивает людей, которые нуждаются в вашем сочувствии. Но в первую очередь вы должны сами обрести силу и уверенность.

· **Этап № 3**

Мы определили два параметра – экстраверсию и стабильность. Отметьте на горизонтальной оси сумму баллов по шкале «Экстраверсия» (общительность), а по вертикальной – сумму баллов по шкале «Стабильность».

Если вы отметили на осях координат обе точки, вы легко определите свой темперамент. Чем дальше вы от центра, тем ярче у вас выражены черты одного из четырех темпераментов. Если ваша точка оказалось на одной из двух осей, значит, вам удается сочетать черты двух темпераментов. Если вы «попали в яблочко», то есть в центр, вас можно поздравить: вы сочетаете черты всех четырех темпераментов. Будем надеяться, что самые лучшие.

Четыре квадрата на рисунке – это четыре темперамента



**Верхний правый квадрат. Холерический темперамент**

Люди этого темперамента быстры, подвижны, возбудимы. У холериков выразительная мимика, живая речь, резкие движения. Его чувства обычно быстро возникают и ярко проявляются. Холерик с увеличением берется за дело, работает с подъемом, преодолевая трудности. Когда запас энергии истощается, настроение резко падает. В общении с людьми холерик может быть резок, провоцируя конфликтные ситуации. Поскольку потребность в общении у холериков повышена, они часто выбирают профессии, связанные с общением - сфера обслуживания, юриспруденция, политика, администрирование. А это как раз те виды деятельности, которые требуют от человека умения эффективно общаться.

**Нижний левый квадрат. Флегматический темперамент**

Флегматики медлительны и уравновешенны. Они, как правило, доводят начатое дело до конца. Их чувства глубоки, но скрыты от посторонних глаз. Флегматика трудно вывести из себя. Человеку флегматического темперамента легко выработать выдержку, хладнокровие, спокойствие. Но флегматику следует развивать недостающие ему качества - большую подвижность, активность, не допускать, чтобы он проявлял безразличие к деятельности, вялость, инертность, которые очень легко могут сформироваться в определенных условиях. У флегматиков есть склонность к систематической работе, умение концентрироваться на поставленной задаче, вдумчивость – необходимые профессиональные качества ученого, исследователя.

**Нижний правый квадрат. Сангвинический темперамент**

Сангвиник быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы. Он легко контролирует свои эмоции, быстро осваивается в новой обстановке, любит общение. У сангвиника быстро возникают чувства радости, горя, привязанности и враждебности, но эти чувства неглубоки. Настроение сангвиника быстро меняется, но, как правило, преобладает хорошее настроение. Сангвинический темперамент не накладывает никаких ограничений на выбор профессии.

**Верхний левый квадрат. Меланхолический темперамент**

Чувства и эмоциональные состояния у людей меланхолического темперамента отличаются глубиной, большой силой и длительностью. Меланхолики тяжело переносят обиды, огорчения, хотя внешне это может слабо проявляться. Они избегают малознакомых и новых людей, часто смущаются, проявляют большую неловкость в новой обстановке. Все новое, необычное вызывает у меланхоликов чувство скрытого протеста. Но в привычной и спокойной обстановке люди с таким темпераментом чувствуют себя спокойно и работают очень продуктивно. Меланхоликам свойственна глубина и постоянство, острая восприимчивость к внешним воздействиям.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №10**

**Изучение и применения тактик ведения переговоров. Решение ситуативных задач.**

**Задание 1.**

1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

2. Выстройте схему делового общения по предложенным ситуациям.

**Ситуация 1.** Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

а) Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

б) Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

в) Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.

г) В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

**Ситуация 2.** Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

а) Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

б) Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

в) Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

г) Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

**Ситуация 3.** При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

а) Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствием с приказом.

б) Успокоите сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

в) Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

**Ситуация 4.** Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

**Ситуация 5**. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта.

Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №11**

**Изучение и применение психологических приемов, используемых в деловом общении. Решение ситуативных задач.**

**Ситуация 1.** Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

**Ситуация 2.** Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась.

Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

**Ситуация 3.** У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

**Ситуация 4.** Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

**Ситуация 5.** Ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет.

Объясните, что вы предпримете.

**Ситуация 6.** Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги

собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №12**

**Изучение и применение стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации. Выполнение тестов на конфликтность личности, теста Томаса-Килманна. Решение ситуативных задач**.

Тест на определение конфликтности.

В тесте использованы диагностические показатели, которые являются наиболее устойчивыми в

течение всей жизни человека.

Тестовые задания:

1.Переплетите пальцы рук и заметьте, какой палец оказывается сверху.

2.Прицельтесь, выбрав мишень, и определите, какой глаз у Вас ведущий.

3.Переплетите на груди руки ("наполеоновская поза") и заметьте, какая рука окажется сверху.

4.Проверьте, какая рука при аплодировании оказывается сверху.

Анализ полученных данных:

ПППП. Избегают конфликтов, но все же идут на них. В конфликтах последовательны, стремятся довести их до разрешения. Тщательно соотносят цель со средствами. Не сторонники разрешения конфликтов любой ценой. Сначала обдумывают действия, потом принимают решения. Проявляют недостаток гибкости.

ПППЛ. Стремятся избегать конфликтов. Предпочитают разрешить их любыми способами.

Нередко могут отказаться от прежней позиции. Могут быстро принимать решения. Достаточно

гибки, но не всегда последовательны. Очень находчивы в погашении конфликта.

ППЛП. Не любят конфликтовать, но не избегают конфликтов. Входят в них охотно. Ведут себя

свободно, находчиво. Прибегают к юмору, находят нестандартные пути разрешения конфликтных ситуаций. Не всегда доводят задуманное до конца.

ППЛЛ. Избегают конфликтов. Но если сталкиваются с ними, то ведут себя твердо. Решения

принимают после серьезного обдумывания или совета с посредниками и близкими. Обидчивы, в определенной мере злопамятны. Никогда не выступают инициаторами столкновений. Готовы идти на уступки. Внешняя мягкость сочетается с внутренней твердостью.

ПЛПЛ. Очень заметное неприятие конфликтов. Постоянное стремление выйти из него. Попытки загладить, стушевать конфликт. Выход из конфликта могут осуществлять за счет отказа от собственных требований. Решения принимают, поддаваясь эмоциональным, а не рациональным состояниям. Для них лучше не входить в конфликт, чем выходить из него. Выходят чаще всего с потерями собственных интересов, не находят способы оправдать свои действия. Стремятся принимать решения после обсуждения ситуации с кем-либо из опытных доверенных друзей или родственников.

ПЛПП. Готовы идти на конфликт. Отчетливо понимают свои интересы, находят наиболее рациональные пути их защиты. Хорошо подсчитывают свои возможности. В разрешении конфликта не всегда считаются со средствами. Не отказываются от компромиссов. Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают при условии доминирования своих интересов. В конфликте чувствуют себя уверенно, комфортно. Иногда

могут сами спровоцировать конфликт, но не столько потому, что не могут без него обходиться,

сколько в целях самоутверждения.

ПЛЛП. Не любят конфликтов. Легкий характер. Склонны преувеличивать свои и недооценивать

чужие возможности. Быстро и хорошо ориентируются в ситуации. Много друзей. Эмоционально реагируют на события, но принимают достаточно обдуманные решения. Стремятся доводить их до конца, но не исключают компромиссов, возможно и за счет отказа от некоторых требований. Не всегда цель соизмеряют со средствами достижения. Находят неожиданные решения. Действуют гибко, но последовательно. К советам прислушиваются.

ПЛЛЛ Охотно вступают в конфликт. Часто выступают его инициатором. Преувеличивают собственные возможности, но в случае неудачи не отступают. Не склонны к компромиссам.

Действуют в конфликте обдуманно, последовательно Конфликт прекращают только при условии

Выполнен я своих требований. Не всегда средства соизмеряют с целями. Излюбленный прием -

"психологическая атака". Действуют по собственной инициативе, не очень любят советоваться,

прислушиваться к чужим советам.

ЛППП. Конфликтов избегают, чувствуют себя в конфликтных ситуациях неуверенно.

Проявляют большую гибкость в их разрешении. Достижение целей соотносят с реальными средствами. Склонны к компромиссам, готовы отказаться от защиты части своих интересов.

Решение принимают скорее эмоционально, чем после серьезного обдумывания. Склонны выслушивать советы, но не всегда им следуют. Имеется тенденция преувеличивать собственные возможности.

ЛППЛ. Избегают конфликтов. Но в тех случаях, когда считают свои интересы затронутыми,

идут на конфликт без особых колебаний. Позицию держать твердо, не очень склонны к компромиссам, К помощи посредников могут обращаться, но решение принимают самостоятельно. Вопросы самоутверждения - на втором плане. На первом плане - интересы дела.

ЛПЛП. Считают конфликты неизбежными, смело идут на их решение. В конфликтах твердо

добиваются поставленных задач. При достижении целей не считаются со средствами. Иногда

большое значение придают несущественным, второстепенным сторонам конфликта. Не склонны к компромиссам, если они не решают всех поставленных задач. Могут создавать видимость уступок, но внутренняя позиция остается неизменной. Преобладает рациональная сторона. Скрытны, не склонны обращаться за советами, хотя помощь со стороны не исключают.

ЛПЛЛ. Внутренне агрессивны. Постоянно ищут повод для конфликта. Руководствуются не всегда существенными моментами Конфликтность прикрывается внешней мягкостью. Последовательны в достижении целей. Линию поведения ведут искусно тщательно все просчитывают. Не склонны к компромиссам независимо от удовлетворения собственных интересов. Проявляют большую гибкость и изобретательность в решении конфликта с собственных позиций. Нередко интересы дела не могут отделить от внутренней психологической позиции.

ЛЛПП. Избегают конфликтов. Предпочитают спорные вопросы решать мирным путем. Готовы отказаться от защиты собственных интересов, но последовательно защищают интересы других. Цель всегда стремятся сочетать с соответствующими средствами. Наиболее сильная их сторона

стремление предупредить конфликты или погасить в зародыше.

ЛЛПЛ. Стремятся избежать конфликта, хотя не умеют предупреждать. Очень склонны к компромиссам. Уступают требованиям конфликтующих сторон, если противник оказывается

сильным. Однако по отношению к более слабому проявляют неуступчивость. Не могут правильно рассчитать свои силы, склонны преувеличивать силы противника. Неспособны плести нить интриги. Охотно прислушиваются к советам других, следуют их рекомендациях. Имеют склонность скрывать наличие конфликтной ситуации, искренне веря в её отсутствие.

Недостаточно принципиальны.

ЛЛЛП. Конфликтов не избегают, хотя редко являются их инициаторами. Слабо продумывают

линию поведения в решении конфликтов, больше руководствуются эмоциями. В конфликтах

действуют смело, решительно, но допускают опрометчивые решения. Склонны к компромиссам. Четко продумывают возможные последствия конфликта, стремятся их предупредить. Нередко выступают инициаторами компромисса. Глубоко переживают нежелательные последствия конфликтов.

ЛЛЛЛ. Конфликтов избегают. Отличаются большой способностью предупреждать их. Однако,

принимая участие в конфликтах, умеют произвести впечатление на противника, используя прием демонстрации несуществующих возможностей. Умеют использовать слабости противной стороны. Хорошо просчитывают возможные последствия конфликта и умеют вовремя скорректировать свое поведение. Упрямы, скрытны.

**Тест «Определение личностной агрессивности и конфликтности по Ильину и Ковалеву»**

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, При согласии с утверждением в бланке в

соответствующем месте поставьте знак «+», при несогласии – знак «-»

Тест опросника

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.

2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.

3. Мне чаще всего не воздают должное за мои дела.

4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступаю.

5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.

6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику

всякие несчастья.

7. Я часто злюсь: когда мне возражают.

8. Я думаю, что за моей спиной обо мне говорят плохо.

9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.

10. Мнение, что нападение – лучшая защита, правильное.

11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.

12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.

13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.

14. Я считаю, что добро эффективнее мести.

15. Каждый человек имеет право на свое мнение.

16. Я верю в честность намерений большинства людей.

17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются.

18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему мою точку зрения.

19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.

20. Если кто-то корчит из себя важную персону, я всегда поступаю наперекор.

21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.

22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.

23. Если я все обдумал, то я не нуждаюсь в советах других.

24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.

25. Если кто-то выводи меня из себя, я не обращаю на это внимание.

26. Я считаю бестактным не давать высказываться в споре другой стороне.

27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.

28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.

29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.

30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.

31. Утверждение: «Ум хорошо, а два – лучше» - справедливо.

32. Утверждение: « не обманешь – не проживешь» тоже справедливо.

33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.

34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящего со мной.

35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.

36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.

37. Я стараюсь избегать обострения отношений.

38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.

39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.

40. Я осуждаю недоверчивых людей.

41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.

42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.

43. Я не обижаюсь на шутку друзей, даже если они злые.

44. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение

важного для всех вопроса.

45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

46. Я верю, что зло можно отплатить добром, и действуя в соответствии с этим.

47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.

48. Если меня хвалят, значит этим людям от меня что-то нужно.

49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.

50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговорен с ними я им рта не даю

открыть.

51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.

52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.

53. В решении любой проблемы я предпочитаю золотую середину.

54. У меня отрицательное отношение к мстительным людям.

55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за

все ему.

56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.

57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.

58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.

59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.

60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.

62. Ни одно оскорбление не должно оставаться безнаказанным.

63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советом.

64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.

65. я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно попрекают.

66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.

67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.

68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной –

моя или чужая.

69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.

70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.

71. Я считаю, лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.

72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.

73. Обычно меня трудно вывести из себя.

74. Если я вижу недостатки у других, я не стесняюсь их критиковать.

75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.

76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.

77. Пойти на компромисс – значит показать свою слабость.

78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и

другую?

79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.

80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Обработка полученных данных

Для удобства обработки ответов целесообразно, чтобы свои ответы испытуемые заносили с бланк.

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность»,

«обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к

мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «Да» или «Нет» в соответствии с ключом

к каждой шкале начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10

баллов.

**Ключ к расшифровке ответов**

Ответы «Да» по позициям 1,9,17,65 и ответы «Нет» по позициям 25,33,41,49,57,73

свидетельствуют о склонности субъекта к вспыльчивости.

Ответы «Да» по позициям «.10,18,42,50,58,66,74 и ответы «Нет» по позициям 26,34

свидетельствуют о склонности к наступательности (напористости).

Ответы «Да» по позициям 3,11,19,27,35,59, и ответы «Нет» по позициям 43,51,67,75

свидетельствуют о склонности у обидчивости.

Ответы «Да» по позициям 4,12,20,28,36,60,76 и ответы «Нет» по позициям 44,52,68

свидетельствует о склонности к неуступчивости.

Ответы «Да» по позициям 5,13,21,29,37,45,53 и ответы «Нет» по позициям 61,69,77

свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

Ответы «Да» по позициям 6,22,38,62,70 и ответы «Нет» по позициям 14,30,46,54,78

свидетельствуют о склонности к мстительности.

Ответы «Да» по позициям 7,23,39,55,63 и ответы «Нет» по позициям 15,31,47,71,79

свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

Ответы «Да» по позициям 8.24,32,48,56,64,72 и ответы «Нет» по позициям 16,40,80

свидетельствуют о склонности к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам «наступательность (напористость)» и «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других» и «мстительность»,

дает показатель негативной агрессивности субъекта.

Сумма баллов, набранная по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

**Тест Томаса - Килманна**

ИНСТРУКЦИЯ

Подумайте о ситуациях, в которых Ваши желания отличаются от желаний другого человека.

Как Вы обычно ведете себя в таких ситуациях?

Ниже приведены 30 пар высказываний, описывающих варианты возможного поведения в конфликтных ситуациях. В каждой паре обведите кружком вариант А или В, более характерный для Вашего поведения.

Во многих случаях оба из предложенных вариантов могут оказаться для Вас нетипичными.

Если это так, обведите тот из них, которым бы Вы воспользовались с большей вероятностью.

ОПРОСНИК

1. А. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.

В. Я стараюсь подчеркнуть общее в наших позициях, а не обсуждать спорные моменты.

2. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь учесть все интересы: свои и оппонента.

3. А. Обычно я твердо стою на своем.

В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.

4. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов противоположной стороны.

5. А. При выработке решения ищу помощи со стороны других.

В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

6. А. Я пытаюсь не создавать себе репутацию неприятного человека.

В. Я пытаюсь навязать другим свою позицию.

7. А. Я пытаюсь отложить решение вопроса, чтобы иметь время тщательно его обдумать.

В. Я жертвую одними выгодами, чтобы получить взамен другие.

8. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.

В. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.

9. А. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.

В. Я прилагаю некоторые усилия, чтобы повернуть дело на свой лад.

10. А. Я твердо настаиваю на своем.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.

В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.

12. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.

В. Я готов кое в чем уступить оппоненту, если он тоже мне уступит.

13. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».

В. Я настаиваю на принятии моих условий.

14. А. Я излагаю оппоненту мои соображения и интересуюсь его идеями.

В. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.

15. А. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.

В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

16. А. Я стараюсь щадить чувства других.

В. Я пытаюсь убедить оппонента в выгодности принятия моих условий.

17. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.

В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.

18. А. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше

В. Я согласен кое в чем уступить оппоненту, если он тоже кое в чем мне уступит.

19. А. Я пытаюсь сразу же, открыто, обсудить все интересы и спорные вопросы.

В. Я пытаюсь отложить принятие решения, чтобы иметь время тщательно его обдумать.

20. А. Я пытаюсь сразу же обсудить противоречия.

В. Я пытаюсь найти справедливое сочетание из выгод и уступок для каждого из нас.

21. А. При подготовке к переговорам я стараюсь учитывать интересы оппонента.

В. Я больше склонен к непосредственному и открытому обсуждению проблемы.

22. А. Я стараюсь найти позицию, находящуюся между позицией оппонента и моей.

В. Я настаиваю на своих интересах.

23. А. Очень часто я стараюсь удовлетворить все интересы, свои и оппонента.

В. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.

24. А. Я стараюсь пойти навстречу оппоненту, если его условия слишком для него много

значат.

В. Я пытаюсь склонить оппонента к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.

В. При подготовке к переговорам я пытаюсь учитывать интересы оппонента.

26. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».

В. Я почти всегда пытаюсь удовлетворить все пожелания, как свои, так и оппонента.

27. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.

В. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.

28. А. Обычно я твердо стою на своем.

В. При выработке решения я постоянно ищу помощи со стороны других.

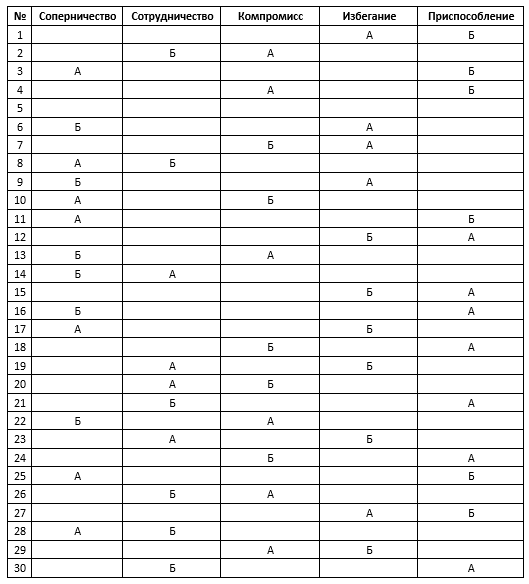
29. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».

В. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.

30. А. Я стараюсь щадить чувства других.

В. Я всегда стараюсь найти решение проблемы совместно с оппонентом

Ключ к тесту



Обработка и интерпретация результатов теста:

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

**Решение ситуационных задач**

**Задача 1.**

У вас возник конфликт с партнером в процессе проведения деловых переговоров. Учитывая тактику ведения деловых переговоров, решите ситуацию.

**Задача 2.**

Вы опоздали на деловые переговоры. Партнер не доволен вашим опозданием, не хочет идти с вами на контакт. Найдите решение в сложившейся ситуации, применяя тактику ведения деловых переговоров.

**Задача 3.**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. Найдите решение в сложившейся ситуации.

**Задача 4.**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задача 5.**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. 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. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.