МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИРКУТСКИЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Методические указания и контрольные задания для студентов заочной формы обучения по специальностям: гидрология, метеорология, радиотехнические информационные системы.

Иркутск 2017 г.

11.02.07 Радиотехнические информационные системы, 05.02.02 Гидрология, 05.02.03 Метеорология

Разработчик:
©*Филипенко Анастасия Александровна*, преподаватель государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Иркутской области **«ИРКУТСКИЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

Организация-разработчик:
© *Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области* **«ИРКУТСКИЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ***»*

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания и контрольные задания по дисциплине «Психология делового общения» предназначены для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальностям среднего профессионального образования: 11.02.07 Радиотехнические информационные системы, 05.02.02 Гидрология, 05.02.03 Метеорология.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

-определять и свободно пользоваться терминами психологии общения;

-составлять программу социально-психологического исследования;

-использовать знание феноменов группового взаимодействия при анализе данных социально-психологического исследования;

-применять техники и приемы ведения партнерской беседы в процессе коммуникативного взаимодействия.

знать:

-взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;

-роли и ролевые ожидания в общении;

-виды социальных взаимодействий;

-механизмы взаимопонимания в общении;

-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

-этические принципы общения;

-типология и социально-психологические характеристики личности;

межличностные отношения;

-психология общения; содержание, цели и средства общения, техника и приемы организации коммуникаций;

-проблема эффективности групповой деятельности;

-природа конфликтов и пути их разрешения;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Общие методические указания

Большое значение для обучающегося заочного отделения имеет умение работать самостоятельно с литературными источниками. Значительную роль играет рациональная, правильная организация учебного процесса, организация работы с теоретическим материалом.

Приступая к выполнению контрольных и практических заданий, следует проработать теоретический материал. Для улучшения его усвоения необходимо вести конспектирование.

Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 12 часов;

самостоятельной работы обучающегося 60 часов.

Итоговая оценка выставляется при условии сдачи следующих работ:

1. Портфолио самостоятельной работы студента
2. Практические работы
3. Контрольная работа

Теоретический материал в форме лекций расположен на сайте техникума во вкладке «Психология делового общения» - http://igmt.ru/studentu/zadaniya-dlya-srs

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину.

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

Раздел 2. Психология общения.

Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия.

2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
3. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.
4. Единство общения и деятельности.

Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

5. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
6. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
7. Практическое занятие Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
9. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Тема 2.4.Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

10. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
11. Невербальная коммуникация.
12. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
13. Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.
14. Анализ ролевых игр.

Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.

15. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
16. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.
17. Практическое занятие. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

18. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
19. Практическое занятие. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

Тема 3.2.Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

20. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
21. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

Раздел 4. Этические формы общения.

Тема 4.1.Общие сведения об этической культуре.

22. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
23. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
24. Практическое занятие. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Практические работы по учебной дисциплине

Практическое занятие № 1
Единство общения и деятельности. Общение и индивидуальные особенности человека (определение типа темперамента, самооценка, самооценка психической устойчивости, интроверт-экстраверт).

Определение своего темперамента

Возьмите лист бумаги. Напишите цифры вопросов от 1 до 20, напротив них отмечайте букву ответа («а», «б», «в», или «г»). Пройдя тест подсчитайте общее количество букв.

Тест на определение темперамента

Из четырех утверждений вам необходимо выбрать одно, наиболее подходящее для вас.

1.
а) суетливы и неусидчивы;
б) жизнерадостны и веселы;
в) хладнокровны и спокойны;
г) застенчивы и стеснительны.

2.
а) вспыльчивы и невыдержанны;
б) деловиты и энергичны;
в) обстоятельны и последовательны;
г) в новой обстановке теряетесь.

3.
а) прямолинейны и резки по отношению к другим людям;
б) склонны себя переоценивать;
в) умеете ждать;
г) сомневаетесь в свои силах.

4.
а) незлопамятны;
б) если что-то перестает интересовать, быстро остываете;
в) строго придерживаетесь системы в работе и распорядка дня;
г) приспосабливаетесь невольно к характеру собеседника.

5.
а) вы обладатель порывистых, резких движений;
б) быстро засыпаете;
в) вам тяжело приспособиться к новой обстановке;
г) покорны.

6.
а) к недостаткам нетерпимы;
б) работоспособны, выносливы;
в) в своих интересы постоянны;
г) легко ранимы, чувствительны.

7.
а) нетерпеливы;
б) бросаете начатые дела;
в) рассудительны и осторожны;
г) трудно устанавливаете контакт с новыми людьми.

8.
а) у вас выразительная мимика;
б) быстрая, громкая речь с живыми жестами;
в) медленно включаетесь в работу;

г) очень обидчивы.
9.
а) у вас быстрая, страстная речь;
б) в новую работу включаетесь быстро;
в) порыв сдерживаете легко;
г) очень впечатлительны.
10.
а) работаете рывками;
б) за любое новое дело беретесь с увлечением;
в) попусту сил не растрачиваете;
г) у вас тихая , слабая речь.
11.
а) вам присуща несобранность;
б) настойчивы в достижении цели;
в) вялы, малоподвижны;
г) ищите сочувствия других.
12.
а) быстро решаете и действуете;
б) в сложной обстановке сохраняете самообладание;
в) ровные отношения со всеми;
г) необщительны.
13.
а) инициативны и решительны;
б) быстро схватываете новое;
в) не любите попусту болтать, молчаливы;
г) одиночество переносите легко.
14.
а) стремитесь к новому;
б) у вас всегда бодрое настроение;
в) любите аккуратность;
г) робки, малоактивны.
15.
а) упрямы;
б) в интересах и склонностях не постоянны;
в) у вас спокойная, ровная речь с остановками;
г) при неудачах чувствуете растерянность и подавленность.
16.
а) имеете склонность к горячности;
б) тяготитесь однообразной кропотливой работой;
в) мало восприимчивы к порицанию и одобрению;
г) у вас высокие требования к окружающим и себе.
17.
а) склонность к риску;
б) к разным обстоятельствам приспосабливаетесь легко;
в) начатое дело доводите до конца;
г) у вас быстрая утомляемость.
18.
а) резкие смены настроения;
б) склонны отвлекаться;
в) обладаете выдержкой;
г) слишком восприимчивы к порицанию и одобрению.
19.

а) бываете агрессивным, задирой;
б) отзывчивы и общительны;
в) незлобивы;
г) мнительны, подозрительны.

20.
а) в споре находчивы;
б) неудачи переживаете легко;
в) терпеливы и сдержанны;
г) имеете склонность уходить в себя.

Подсчитайте, сколько раз вы выбрали ответ «а», сколько «б», сколько «в» и сколько «г». Теперь каждую из полученных 4 цифр умножьте на 5. Вы получите процентное содержание ответов.
Например:
«а» — 7 раз * 5 = 35%
«б» — 10 раз * 5 = 50%
«в» — 2 раза * 5= 10%
«г» — 1 раз * 5 = 5%
Четыре вида ответов соответствуют 4 типам темперамента.
«а» — тип холерика
«б» — тип сангвиника
«в» — тип флегматика
«г» — тип меланхолика.
Типы темперамента.
Холерик.
Неуравновешенный тип. Бурные эмоции, вспышки. Речь неровная, сбивчивая. Резкая смена настроений. С людьми неуживчив, прямолинеен. Не умеет ждать, нетерпелив. Стремится к новому постоянно, неустойчив в интересах.
Сангвиник.
«Живой», общителен, сохраняет самообладание в сложной обстановке. Легко входит в новый коллектив, не скован. Быстро переключается с одной работы на другую. В решениях часто не собран. Речь четкая, громкая, быстрая.
Флегматик.
Уравновешенный. Рассудителен, осторожен, общителен в меру. Малоподвижен, инертен. Устойчив в интересах. Придерживается строгого распорядка на рабочем месте. Медленно переключается с одной работы на другую.
Меланхолик.
Малоподвижный, неуравновешенный. Все эмоции внутри. Нерешителен, не верит в себя, очень чувствителен. Замкнут, склонен к одиночеству. Устойчив в интересах. На контакты идет тяжело.

МЕТОДИКА «САМООЦЕНКА ПСИХИЧЕСКОЙ УСТОЙЧИВОСТИ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ»

Автор: М. В. Секач, В. Ф. Перевалов, Л. Г. Лаптев.

Методика позволяет определить возможность руководителя проявлять психическую устойчивость по четырем психологическим компонентам: интеллект, воля, эмоции и личностно-профессиональные качества. Именно они, интегрируясь в системное психическое образование, составляют основу психической устойчивости руководителя.

Инструкция. «Предлагаем вам ответить на вопросы искренне и однозначно и занести свои ответы в бланк опросника. При ответе на каждый вопрос необходимо

указывать определенное отношение к проблеме, содержащейся в вопросе, выражая согласие или отрицание («да» или «нет»). Если определение в опроснике соответствует вашему представлению о себе, на бланке перечеркните номер этого определения».

Бланк ответов

1	11	21	31	41	51
2	12	22	32	42	52
3	13	23	33	43	53
4	14	24	34	44	54
5	15	25	35	45	55
6	16	26	36	46	**Количество ответов «ДА»**
7	17	27	37	47	
8	18	28	38	48	
9	19	29	39	49	
10	20	30	40	50	

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Я отдаю распоряжения всем подчиненным в одинаковой форме.
2. Я уверен, что поощрение - более сильный стимул для сотрудника, чем боязнь наказания.
3. Моя позиция лидера соответствует реальному статусу.
4. Когда необходимо, я могу заставить людей работать столько, сколько нужно для дела.
5. Я стараюсь, чтобы каждый сотрудник максимально проявлял свои способности.
6. Мне не нравится, когда меня хвалят.
7. Я редко ошибаюсь, давая целостную квалификационную характеристику сотрудникам.
8. То, что моим подчиненным кажется, везением или удачей, на самом деле плод моих долгих размышлений и действий.
9. Мои служебные и личные интересы в целом совпадают.
10. В периоды учебы (школа, вуз) я всегда был среди лучших.
11. Я предпочитаю такую работу, при которой можно самостоятельно определять, что и как делать.
12. Мне удается вести за собой людей, даже если они независимы от меня.
13. Я думаю, что самое главное в жизни - быть мастером своего дела.
14. По утрам я обычно чувствую себя отдохнувшим и бодрым.
15. У меня нет ощущения, что жизнь меня утомляет.
16. Я никогда не вздрагиваю перед неожиданным вызовом к руководству.
17. Меня не смущает присутствие большого количества незнакомых людей.
18. Я не отмечал, чтобы у меня пропадал или изменялся голос во время спора.

19. В прохладную погоду я никогда не потею.
20. Мне нравится постоянно находиться среди людей.
21. В экстремальных ситуациях у меня не было ощущения удушья.
22. Мое настроение не бывает связано с изменением погоды.
23. Меня не беспокоят кошмарные сновидения.
24. Я отстаиваю только то, в чем искренне убежден.
25. Моя профессия удовлетворяет меня.
26. Я думаю, что мои привычки хороши и желательны.
27. Я считаю, что любая неприятность закончится, но ждать этого не следует.
28. Принимая решение в сложных ситуациях, я рассчитываю только на свой опыт и знания.
29. Я полностью отдаю себя своей профессии.
30. Я удовлетворен результатами самореализации в выбранном виде деятельности.
31. Я не думаю о болезнях, пусть все идет своим чередом.
32. Я всегда смотрю собеседнику прямо в глаза.
33. Я не верю в случайности, совпадения, суеверия.
34. Меня интересует все новое.
35. Я могу заставить себя работать столько, сколько необходимо для дела.
36. Я никогда не передаю слухи.
37. У меня широкий круг интересов.
38. Я лучше себя чувствую, когда работаю, чем когда бездельничаю.
39. Я всегда убежден, что делаю нужное и полезное дело.
40. Чаще всего я могу предугадать решение начальника.
41. Я могу решать деловые вопросы с людьми, которых не выношу,
42. Рутинная работа быстро вызывает у меня раздражение.
43. Я люблю работать с людьми опытными и умными.
44. Я уважаю людей, которые достигли успеха без посторонней помощи.
45. Свои решения я всегда стараюсь научно обосновывать.
46. Я всегда такой, каким кажусь.
47. Я работаю в основном из-за желания победить, выиграть.
48. Не обязательно, чтобы мои решения одобрялись подчиненными.
49. Я считаю, что знающий проблему руководитель всегда легко доведет ее до любого исполнителя.
50. Я постоянно чувствую свою ответственность на работе.
51. Я не волнуюсь из-за пустяков.
52. Я не обращаю внимания на то, о чем говорят у меня за спиной.
53. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.

54. Возраст собеседника не мешает мне установить деловой контакт.
55. Мне не трудно освоиться в новом качестве и в новом коллективе.

Обработка и интерпретация данных

Показателем правильности усвоения инструкции может служить следующая форма проверки: если респондент утвердительно ответил более чем на половину вопросов по *«шкале лжи»* (6, 16, 26, 36, 46, 45), то результат тестирования признается недействительным. В ином случае результаты тестирования указывают на один из уровней психической устойчивости руководителя.

Во-первых, необходимо определить процентный уровень положительных ответов. Для этого их количество делится на константное число 49 и умножается на 100.

Исходя из количества полученных баллов, мы можем охарактеризовать различные уровни психической устойчивости руководителя.

Высоким уровень психической устойчивости руководителя характеризует его способность выполнять управленческие функции в любых реальных условиях без существенного психического и физического напряжения (70% и более положительных ответов).

Стабильный уровень психической устойчивости позволяет руководителю осуществлять управленческие функции успешно, без негативных последствий для психического здоровья (50% положительных ответов).

Удовлетворительный уровень обеспечивается, если руководитель добивается положительных результатов в управленческой деятельности, мобилизуя весь свой творческий потенциал (30% положительных ответов).

Если руководитель не соответствует одному или нескольким критериям психической устойчивости в такой степени, что не способен успешно выполнять управленческие функции, то его психическую устойчивость можно считать ***недостаточной*** (25% положительных ответов). Недостаточный уровень психической устойчивости не тождественен «неустойчивой психике».

<u>Интроверт или экстраверт</u>

Просмотрите утверждения, приведенные ниже. Какой список, по-вашему, подходит вам больше? Или в основном подходит (не все к вам относится)? Отвечайте так, как есть, а не так, как вам хочется, чтобы было. Основывайтесь на первом впечатлении.

Список А:

- Мне нравится быть в гуще событий.
- Люблю разнообразие, одно и то же надоедает.
- Знаю много людей, считаю их друзьями.
- С удовольствием болтаю с людьми, даже с чужими.
- Действие заряжает меня, с нетерпением хватаюсь за следующее дело.
- Говорю или действую, не испытывая необходимости сначала подумать.
- Я в целом довольно энергичный человек.
- Я склонен больше говорить, чем слушать.

Список Б:

- Предпочитаю расслабляться в одиночестве или в узком кругу близких друзей.
- Друзьями считаю только тех людей, с которыми создались глубокие отношения.
- Нуждаюсь в отдыхе после какой-то внешней деятельности, даже если развлекаюсь.
- Кажусь спокойным, уравновешенным, люблю наблюдать.
- Как правило, сначала думаю, а потом уже говорю или действую.

- Испытываю пустоту в голове, когда нахожусь в группе людей или под стрессом.
- Не люблю чувствовать себя перегруженным работой.

Какой список лучше вас описывает? Если список А, значит, вы экстраверт. Если Б, то вы интроверт. Вы, возможно, обладаете не всеми характеристиками из списка, но, тем не менее, один подходит больше, чем другой.

<u>Оценка собственной интроверсии.</u>

Каждое утверждение обдумывайте на предмет его соответствия или несоответствия вашей личности в целом, не учитывая то, что вам хотелось бы видеть в себе, а также то, как вы себя ощущаете время от времени. Ничего не анализируйте и не задумывайтесь глубоко над каждым пунктом. Первое впечатление обычно бывает самым правильным.

Отвечайте на вопросы словами «Верно» или «Неверно», затем просуммируйте ответы «Верно» и посмотрите на комментарии в конце списка, чтобы определить, кто вы: интроверт, находитесь посередине континуума или экстраверт. Итак:

• Когда мне нужно отдохнуть, я предпочитаю проводить время в одиночестве или с одним-двумя близкими людьми, а не в группе.
• Когда я работаю над проектом, мне удобнее долго не прерываться, я не люблю делать работу маленькими порциями.
• Я иногда репетирую то, что мне предстоит сказать, время от времени делаю для себя письменные пометки.
• В целом я предпочитаю скорее слушать, чем говорить.
• Люди иногда думают, что я спокойный, таинственный, отчужденный или тихий.
• Мне больше нравится отмечать какие-то особые случаи с одним или несколькими близкими друзьями, а не устраивать большие праздники.
• Мне обычно требуется подумать, перед тем как отреагировать или что-то сказать.
• Я склонен замечать те детали, которые многие не видят.
• Если до моего прихода двое спорили, я ощущаю, как напряжение витает в воздухе.
• Если я говорю, что сделаю что-то, то почти всегда это делаю.
• Я чувствую беспокойство, если у меня сжатые сроки, чтобы закончить проект, не могу расслабиться.
• Я могу «отключиться», если слишком много всего происходит.
• Мне нравится понаблюдать за какой-то деятельностью, перед тем как подключиться к ней.
• Я создаю прочные, длительные отношения.
• Не люблю прерывать других и не люблю, когда меня прерывают.
• Когда я получаю много информации, мне требуется время, чтобы разобраться в ней.
• Я не люблю чрезмерно возбуждающую обстановку. Не представляю, зачем люди ходят смотреть фильмы ужасов или катаются на «американских горках».
• Иногда меня сильно раздражают запахи, вкус, пища, погода, шум и т. д.
• Я творческая личность, и у меня хорошо развито воображение.
• После общественных мероприятий чувствую опустошенность, даже если мне было хорошо.
• Предпочитаю, чтобы меня представляли, а не представлять других.
• Могу начать брюзжать, если слишком долго нахожусь в окружении людей или в гуще дел.

• Я часто чувствую себя некомфортно в новой обстановке.
• Мне нравится, когда люди приходят ко мне домой, но не люблю, когда они задерживаются подолгу.
• Часто я с ужасом думаю о необходимости сделать ответный телефонный звонок.
• Иногда чувствую пустоту в голове, когда знакомлюсь с людьми или когда меня неожиданно просят что-то сказать.
• Говорю медленно и делаю паузы в разговоре, особенно если устал или если пытаюсь одновременно думать и говорить.
• Я не считаю случайных знакомых друзьями.
• Я не чувствую, что могу ознакомить других людей со своими идеями, пока работа не будет полностью закончена.
• Люди удивляют меня, когда думают, что я умнее, чем сам себе кажусь.

Сложите все ответы «Верно». Теперь прочитайте следующие комментарии, чтобы определить, к какой категории вы относитесь.

20–29 «Верно»: Вы глубоко интровертны. Таким образом, вам крайне необходимо понимать, как направлять поток вашей энергии и каким образом ваш мозг обрабатывает информацию. Вы связаны с жизнью посредством идей, впечатлений, надежд и ценностей. Внешняя среда не властна над вами.

10–19 «Верно»: Вы находитесь где-то посередине. Как амбидекстры, вы и интровертны, и экстравертны. Вы можете чувствовать, что разрываетесь между потребностью побыть в одиночестве и желанием выйти на люди. Поэтому вам будет очень полезно обращать внимание, какая обстановка и какие ситуации всегда заряжают вас энергией. Вы судите себя посредством собственных размышлений и ощущений и через стандарты, принятые в обществе. Это обеспечивает нам широкий кругозор, но временами может оказаться, что вы видите ситуацию с обеих сторон и не знаете, какова ваша позиция. Очень важно для вас научиться оценивать свой темперамент, чтобы быть в состоянии поддерживать энергетический баланс.

1–9 «Верно»: Вы скорее экстравертны. Вы судите о себе в свете ценностей и реальности других людей. Чтобы произвести изменение, вы действуете в пределах того, что существует. Когда вы достигнете среднего возраста, то с удивлением можете обнаружить, что хотите отдохнуть от общения и что испытываете потребность иметь время для себя, но не будете знать, как этого добиться. Вы можете разработать приемы и помочь себе запомнить, что нужно делать, когда вам требуется одиночество. Чтобы это сделать, вам понадобится уравновесить свои экстравертные навыки. Этого можно добиться, научившись некоторым более интровертным навыкам.

ДИАГНОСТИКА ЛИЧНОСТНОЙ УСТАНОВКИ “АЛЬТРУИЗМ – ЭГОИЗМ”

Шкалы: альтруизм, эгоизм
Методика нацелена на изучение социально-психологической установки личности, способствует выявлению альтруизма.

Инструкция
Внимательно прочитайте вопросы и ответьте на них “да” или “нет”, исходя из имеющейся у вас тенденции поведения в данной ситуации.
ТЕСТ

1. Вам часто говорят, что вы больше думаете о других, чем о себе?

2. Вам легче просить за других, чем за себя?

3. Вам трудно отказать людям, когда они вас о чем-нибудь просят?

4. Вы часто стараетесь оказать людям услугу, если у них случилась беда или неприятности?
5. Для себя вы делаете что-либо с большим удовольствием, чем для других?

6. Вы стремитесь сделать как можно больше для других людей?

7. Вы убеждены, что самая большая ценность в жизни – жить для других людей?

8. Вам трудно заставить себя сделать что-то для других?

9. Ваша отличительная черта – бескорыстие?

10. Вы убеждены, что забота о других часто идет в ущерб себе?

11. Вы осуждаете людей, которые не умеют позаботиться о себе?

12. Вы часто просите людей сделать что-либо из корыстных побуждений?

13. Ваша отличительная черта – стремление помочь другим людям?

14. Вы считаете, что сначала человек должен думать о себе, а потом уже о других?

15. Вы обычно много времени уделяете своей особе?

16. Вы убеждены, что не нужно для других сильно напрягаться?

17. Для себя у вас обычно не хватает ни сил, ни времени?

18. Свободное время вы используете только для своих увлечений?

19. Вы можете назвать себя эгоистом?

20. Вы способны приложить максимальные усилия лишь за хорошее вознаграждение?

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Ключ к тесту
Проставляется по 1 баллу при ответах “да” на вопросы 1, 4, 6, 7, 9, 13,17 и ответах “нет” на вопросы 5, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20. Затем подсчитывается общая сумма баллов.
Ответ "Да" 1 4 6 7 9 13 17 2
Ответ "Нет" 5 8 10 12 14 16 18 20

Чем набранная сумма баллов больше 10, тем в большей степени у субъекта выражен альтруизм, желание помочь людям. И наоборот, чем сумма баллов меньше 10, тем больше у субъекта выражена эгоистическая тенденция.

Определение уровня самооценки

Инструкция к тесту: Отвечая на вопросы, указывайте, насколько часты для вас перечисленные ниже состояния по такой шкале:

• Очень часто – 4 балла
• Часто – 3 балла
• Иногда – 2 балла
• Редко – 1 балл
• Никогда – 0 баллов

Тест

1. Я часто волнуюсь понапрасну.
2. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
3. Я боюсь выглядеть глупцом.
4. Я беспокоюсь за свое будущее.
5. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
6. Как жаль, что многие не понимают меня.
7. Чувствую, что не умею, как следует разговаривать с людьми.
8. Люди ждут от меня очень многого.
9. Чувствую себя скованным.
10. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
11. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
12. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
13. Я не чувствую себя в безопасности.
14. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
15. Люди не особенно интересуются моими достижениями.

Интерпретация результатов теста

Чтобы определить уровень своей самооценки, нужно сложить все баллы по утверждениям. А теперь подсчитайте, каков общий суммарный балл. Уровни самооценки:

• 10 баллов и менее – завышенный уровень
• 11-29 баллов – средний, нормативный уровень реалистической оценки своих возможностей.
• Более 29 – заниженный уровень.

Идеографический тест «Рисунок человека» (Э. Махони)

Для того чтобы определить свой тип личности, нарисуйте человека, используя геометрические фигуры: треугольник, прямоугольник и круг. Основное условие: используемых фигур должно быть десять. После того как рисунок выполнен, подсчитывается количество используемых треугольников, прямоугольников и кругов.

Интерпретация теста

Нарушение условий задания, то есть использование фигур меньше или больше десяти, означает тревожность, озабоченность чем-то. Отсутствие треугольников – нежелание доминировать над другими. Отсутствие кругов – слабо развита способность к сопереживании. Отсутствие квадратов (прямоугольников) – неконструктивное поведение.

Если в рисунке преобладают:

- Треугольники – это означает склонность к организаторской деятельности, доминированию, стремление к успеху, быстрота, решительность, активность;
- Круги – человек легко устанавливает поверхностные контакты, он возбудимый, истощаемый, мягкий, чувствительный тип;
- Квадраты (прямоугольники) – интровертированный тип, последователен в принятии решений, склонен к техническим видам деятельности.

По количеству треугольников определяют преобладающий тип личности.

1. **Тип руководителя** (количество треугольников от шести и выше).

Это люди с высоким уровнем притязаний, стремлением к доминированию и хорошими коммуникативными способностями. У них сильная нервная система. Они разбираются в людях, умело классифицируют и перерабатывают информацию. Чем больше треугольников, тем большая степень авторитарности.

2. **Ответственный профессионал** (пять треугольников).

Обладает организаторскими способностями, до мелочей продумывает свою деятельность, неконфликтен, с хорошей интуицией, проявляет высокую требовательность к себе и другим, часто работает за пределами своих возможностей, склонен к заболеваниям психосоматического характера.

3. **Нереализованный гений** (четыре треугольника).

Тревожно-мнительный тип. Отличается разнообразием интересов и талантов. Возможны трудности адаптации, проявляет склонность к индивидуальной работе, нерешительность, неуверенность в себе, ранимость. Ему свойственны сомнения в своих силах и возможностях, не смотря на то, что у него получается все, за что берется.

4. **Тип ученого** (три треугольника)

Легко абстрагируется от реальности, рационален, объективен. Свойственна спонтанность и противоречивость поведения и деятельности. Продуктивен в условиях жесткой регламентации. Хорошо переключается с одного вида деятельности на другой. Психологическая защита по типу рационализация.

5. **Интуитивный тип** (два треугольника).

Отличается чувствительностью и истощаемостью нервной системы. Ему свойственны стремление к приукрашиванию, эстетизации действительности, интерес к искусству и человеку. Он легко вживается в различные социальные роли и тонко чувствует все новое и необычное, отзывчив, не выносит посягательств на свою свободу.

6. **Художественный тип** (один треугольник)

Изобретатель, конструктор, художник. Эмоционален и одержим оригинальными идеями. Самооценка неустойчива, демонстративность в поступках, обладает богатым воображением. Так же как интуитивный тип, часто живет по своим законам, не приемлет контроля со стороны, предпочитает самоконтроль.

Дополнительные сведения по вашему рисунку

НЕТ РУК И НОГ – защитные реакции, отказ от контактов.
РУКИ ИЛИ НОГИ СОСТОЯТ ИЗ НЕСКОЛЬКИХ ЭЛЕМЕНТОВ – высокая двигательная активность, хорошо развитый «ручной интеллект»; склонность к занятиям спортом, танцами, рукоделием (тонкая моторика).
РУКИ ПОДНЯТЫ ВВЕРХ – агрессия.
ПРЕДМЕТ НА ГОЛОВЕ – тревожность, скрытая агрессия.
ПРЕДМЕТ НА ЖИВОТЕ – заботливость.
ЛИЦО – непрорисованное (нет рта, глаз) – снижена потребность в общении; прорисованное – общительность, эмоциональность.
ТОЛЬКО ГЛАЗА И УШИ – тревожность.
ГОЛОВА – в виде треугольника и квадрата – протестные реакции.
НАЛИЧИЕ ШЕИ говорит чувствительности, ранимости, обидчивости.
РАСЧЛЕНЕННОЕ ТЕЛО (из нескольких фигур) ИЛИ ЕГО ОТСУТСТВИЕ – психотравмирующий фактор.
МЕЛКИЙ РИСУНОК, ОСОБЕННО РАСПОЛОЖЕННЫЙ В НИЖНЕЙ ЧАСТИ ЛИСТА – заниженная самооценка.

Практическое занятие № 2
Самодиагностика по теме «Общение».

- ✓ Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».
- ✓ Самоанализ результатов тестирования.
- ✓ Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

«Коммуникативные и организаторские склонности»
В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС)
В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. Главное содержание деятельности работников таких профессий - руководство коллективами, обучение, воспитание, культурно-просветительское и бытовое обслуживание людей и т.д. По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.
Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).
Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?

8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$К = 0,05 \cdot С$, где

К - величина оценочного коэффициента

С – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Коммуникативные умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

Анализ полученных результатов.

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя сковано в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления

инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.
Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничиваю круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.
Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряться в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.
Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремиться к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, Чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

«Ваш стиль делового общения»

Инструкция: *Отметьте каждое из 80 утверждений, с которыми вы согласны.*

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 откладываний 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. Делая 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.

<u>«Ваши эмпатические способности»</u>

В.В.Бойко определяет эмпатию как *«форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека»*.

Опросник состоит из *36* суждений, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше 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 случайным попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности -бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
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
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается 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 нем.
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, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки, могут так сильно огорчать людей.

Обработка данных. Подсчитываем число правильных ответов (соответствующих "ключу") по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка:

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
2. *Эмоциональный канал эмнатии:* -2, +8, -14, +20, -26, +32;
3. *Интуитивный канал эмнатии: -3,* +9, +15, +21, +27, -33;
4**.** *Установки, способствующие или препятствующие эмпатии:* +4, -10, -16, -22, -28, -34;
5. *Проникающая способность в эмнатии:* +5, -11, -17, +23, -29, -35;
6**.** *Идентификация в эмнатии**:*** +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов. Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Методика ***«Ваши эмпатические способности»*** диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в эмпатии.

1. **Рациональный канал** эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий возможность эмоционального и интуитивного отражения партнера. В данном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему объективно выявлять его сущность.
2. **Эмоциональный канал** эмпатии позволяет определить способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.
3. **Интуитивный канал** эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.
4. **Установки, способствующие или препятствующие эмпатии**. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.
5. **Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.
6. **Идентификация** - важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

По окончанию выполнения тестов составьте заключение.

Практическое занятие № 3
Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

Занятие проводится в рамках аудиторной работы

Практическое занятие № 4

Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать.

Анализ ролевых игр.

Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута.

Для подготовки к публичному выступлению мы предлагаем запомнить четыре основных правила.

Первое правило: **«Ваша голова должна быть полна идей, а сердце — волнения».**

Второе правило: древнеримский оратор Квинтилиан открыл секрет хорошего выступления: **«Дело не в том, о чем говорят, а в том, как об этом говорят».**

Третье правило: французский социальный психолог Гюстав Ле Бон вывел четыре компонента хорошего выступления:

П — повторение;

У— утверждение;

З — заражение эмоциями;

О — обаяние личности оратора.

Четвертое правило: «Элоквенция — искусство четырех «Э»:

Экспрессия;

Энергия;

Энтузиазм;

Эмоции.

Процесс публичного выступления.

Структура публичного выступления складывается из трех этапов:

1) вступление;
2) содержание выступления;
3) заключение.

Если в аудитории возник интерес к теме выступления или оратор недостаточно ясно донес свои идеи до слушателей, тогда они начинают задавать вопросы на понимание или уточнение сказанного в этом случае возможен четвертый этап — ответы на вопросы.

Вступление

Необходимо построить вступление так, чтобы сразу заинтересовать слушателей. Эффективное вступление помогает установить доверие создать атмосферу доброжелательности. Присутствие людей в аудитории не означает, что они будут слушать оратора. На него обращают внимания в первые минуты выступления. Если за это время он не привлечет внимание, то оратора перестанут слушать.

Вступление должно быть кратким и состоять из одного—трех предложений.

Главное содержание выступления

Оно может быть высказано в следующих видах сообщения:

- изложение фактов — утверждения, которые можно проверить;
- экспертные мнения — интерпретации и суждения, сделанные людьми, имеющими авторитет в данной области; ссылку на экспертов можно привести в виде цитаты;
- кросс-культурные сравнения;
- примеры — конкретные случаи, способные проиллюстрировать или объяснить факты;
- прогнозы — размышления о будущих событиях;
- анекдоты — короткие, забавные истории; главное в использовании анекдотов — это убедиться в том, что смысл истории раскрывает или подкрепляет те положения, которые оратор доказывает в своей речи;
- повествования — описания, рассказы о личном опыте, чуж$_0$.. или своей теории;
- сравнения — иллюстрация утверждений с помощью демонстрации сходства. Сравнения могут быть буквальными или фигуральными;

- противопоставления — демонстрация различий;
- цитаты — они способны как объяснить, так и оживить материал. При цитировании необходима ссылка на автора, иначе имеет место плагиат — цитирование без ссылок на источник;
- статистика — факты, выраженные в цифрах.
- **Заключение**

Самыми важными и трудными моментами в публичном выступлении являются начало и конец. Главная цель оратора — расположить к себе аудиторию в начале выступления и добиться успеха и доверия в конце. Заключение — это относительно маленькая часть сообщения. Она редко занимает более 5% речи (35—45 слов). Заключение должно усилить эффект всей речи. У заключения две главные цели:

- закончить речь так, чтобы она напомнила аудитории о том, что сказал оратор;
- повторить сказанное, чтобы аудитория запомнила слова оратора и задумалась над сообщением.

Ответы на вопросы. Если выступление оратора вызвало интерес аудитории, но тема была раскрыта недостаточно полно, тогда слушатели могут задавать различные вопросы. Ответы на вопросы представляют трудность, особенно для начинающего оратора. Опытный оратор, как правило, конструктивно отвечает даже на самые каверзные вопросы.

Типы ораторов можно классифицировать следующим образом:

- Эмоциональный оратор захватывает аудиторию своими эмоциями, держит внимание аудитории на эмоциональном накале. Примером может служить Михаил Задорнов: «А теперь тише! Задержите дыхание!» Именно так он привлекает и удерживает внимание аудитории.
- «Клубничный» оратор начинает речь с интересных, интригующих историй, говорит о новых, скрытых или скрываемых от публики фактах.
- Деловой оратор сразу начинает говорить о потребностях и интересах аудитории и этим удерживает ее внимание.

Манеры и внешний вид оратора.

Внешний вид и поведение оратора:

- одежда — хорошая опрятная одежда вселяет уверенность, больше веры в собственные силы и повышает уважение к самому себе. Социально-психологические исследования установили: люди говорят, что когда они прекрасно выглядят и хорошо одеты, то им легче успешно решать проблемы и добиваться успеха;
- обаятельная улыбка — настроение оратора является заразительным;
- открытые позы и естественная жестикуляция.

Ознакомившись с данным материалом подготовьте материал к публичному выступлению по одной из данных тем:

1. *Курение и его вред для здоровья*
2. *Пропаганда здорового образа жизни*
3. *Спорт в жизни человека*
4. *Компьютер или книга*
5. *Доброта делает человека красивым*

Практическое занятие №5
Самодиагностика по теме: «Конфликты».

✓ Прохождение тестов: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.»;

- ✓ Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.
- ✓ Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.

Тест «Твоя конфликтность»:

Отметь один из ответов на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Твоя реакция:
а) не принимаю участия,
б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой,
в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».
2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?
а) Нет,
б) только если имею для этого веские основания,
в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.
3. Часто ли ты споришь с друзьями?
а) Только если они необидчивы,
б) лишь по принципиальным вопросам,
в) споры - моя стихия.
4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?
а) Возмущаюсь в душе, но молчу,
б) делаю замечание,
в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.
5. Дома на обед подали недосоленое блюдо.
а) Не замечаю такой пустяк,
б) молча беру солонку,
в) не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от
еды.
6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу.
а) С возмущением посмотрю на обидчика,
б) сухо сделаю замечание,
в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась. Твое поведение:
а) промолчу,
б) ограничусь кратким тактичным комментарием,
в) устрою скандал из-за пустой траты денег.
8. Не повезло в лотерее. Как ты это воспринимаешь?
а) Постараюсь быть равнодушным, но в душе дам Обе слово никогда в ней не участвовать,
б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещаю взять реванш,
в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Результаты теста:

Каждое «а» - 4 очка, «б» - 2, «в» - 0 очко.

От 22 до 32 очков;

Ты тактичен и миролюбив, ловко уходишь от споров и конфликтов, избегаешь критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было твоим девизом. Может быть, поэтому тебя иногда называют приспособлением. Наберись смелости, если обстоятельства требуют, высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков:

Ты слывешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуешь лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том , как это отразится на твоем служебном положении или приятельских

отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.
До 10 очков;
Споры и конфликты - это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой - на работе и дома. Твои несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

Тест для определения стратегий поведения в конфликте (К. Томас)

Тест адаптирован для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению человека. В своем подходе к изучению конфликтных явлений Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. На ранних стадиях их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов». Этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешить или элиминировать. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое бесконфликтное состояние, где люди взаимодействуют в полной гармонии.

В последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту конфликтов. В соответствии с этим необходимо сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей; каким образом можно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях применяется двухмерная модель регулирования конфликтов. Основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум способам измерения выделяются следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.
3. Компромисс.
4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Предполагается, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха. При таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают оба, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше (см. рис.).

В опроснике описывается каждый из пяти перечисленных вариантов двенадцатью суждениями о поведении человека в конфликтной ситуации. В различных ситуациях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых испытуемому предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Инструкция: Предлагаемый тест имеет целью определить характерную для вас тактику поведения в конфликтных ситуациях. Он состоит из 30 пунктов, в каждом из которых имеется два суждения, обозначенные буквами А и Б (они иногда повторяются в разных пунктах). Сравнивая указанные в пункте два суждения, каждый раз выбирайте из них то, которое является более типичным для вашего поведения. В бланке для ответов под номером пункта поставьте А или Б в соответствии с вашим выбором.

Отвечайте на вопросы быстро, не задумываясь. Здесь не может быть правильных или ошибочных ответов: люди различны, каждый высказывает свое мнение.

В тесте используется термин «другой» — это вовлеченный в конфликт человек, заинтересованный в его разрешении.

№ п/п	**Суждения**	
	Вариант А	**Вариант Б**
1	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	Я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны, а не обсуждать то, в чем мы расходимся
2	Я стараюсь найти компромиссное решение	Я пытаюсь уладить дело, учитывая свои интересы и интересы другого
3	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
4	Я стараюсь найти компромиссное решение	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5	Улаживая спорную ситуацию, я всегда стараюсь найти поддержку у другого	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности
6	Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя	Я стараюсь добиться своего
7	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего
8	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы
9	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих время от времени разногласий	Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего
10	Я твердо стремлюсь достичь своего	Я пытаюсь найти компромиссное решение
11	Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши

	участников	отношения
12	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
13	Я предлагаю компромиссное решение	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему
14	Я высказываю свою точку зрения другому и спрашиваю о его взглядах	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности
16	Я стремлюсь к тому, чтобы не задеть чувств другого	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции
17	Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем	Я склонен к компромиссу с другим, если он также учитывает мои интересы
19	Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят интересы всех участников	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
20	Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех
21	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы
22	Я пытаюсь найти середину между моей позицией и позицией другого человека	Я отстаиваю свои желания
23	Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого	Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24	Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу
25	Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого
26	Я предлагаю среднюю позицию	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого
27	Я избегаю позиции, которая может вызвать споры	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
28	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого
29	Я предлагаю среднюю позицию	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30	Я стараюсь не задеть чувств другого	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим могли добиться успеха

Бланк для ответов

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

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

Тест можно использовать при групповых обследованиях (и тогда стимульный материал зачитывается вслух), и индивидуально (в этом случае необходимо сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями, а затем предложить испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая кажется ему ближе к истине применительно к его поведению).

Ключ

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

Обработка и интерпретация результатов теста

За каждое совпадение ответа с ключом испытуемому начисляется один балл, затем суммируются баллы в каждой колонке. Эти показатели определяют предпочитаемый тип (стратегию) поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Доминирующим считается тип/типы поведения, набравший(ие) максимальное количество баллов.

Разработчик теста считает, что:

- при выборе стратегии **избегания конфликта** ни одна из сторон не получает выигрыша;
- при выборе стратегии **конкуренции**, **приспособления** или **компромисса** в выигрыше оказывается только один из участников (другой — проигрывает), либо проигрывают оба (идя на компромиссные уступки, не реализуют всех возможностей ситуации);
- при выборе стратегии **сотрудничества** выигрыш получают обе стороны.

Ранее в менеджменте конфликты воспринимались как сугубо отрицательное явление, считалось, что следует **избегать любых столкновений** (широко использовался термин

«разрешение конфликтов»). То есть целью управления было достижение в коллективе некоего идеального бесконфликтного состояния (люди гармонично общаются, сотрудничают и помогают друг другу). Однако в последнее время отношение специалистов к конфликтам существенно изменилось: некоторые из них играют конструктивную роль, поэтому задача менеджеров — **управлять конфликтами** (стимулировать продуктивное поведение и исправлять деструктивное).

Практическое занятие № 6
Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Используя теоретический материал, подготовьте свод этических норм вашей будущей профессии.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ СРС
(самостоятельная работа студента)

Задания СРС выполняются вне аудитории без участия преподавателя. Основная задача СРС подготовка к занятиям и лекциям. В ходе подготовки каждого вопроса кратко, схематично фиксируйте основные положения и тезисы ответа, формулировки, запишите формулы и символы в тетрадь для СРС. Вопросы, вызвавшие затруднения при самостоятельной работе, запишите и задайте их преподавателю.

Рекомендации студенту для эффективной организации СРС

Проработка пройденного материала.

Проработка пройденного лекционного материала является наиболее важным видом самостоятельной работы. Чем глубже и полнее проработан материал, тем легче при выполнении других видов самостоятельной работы. Систематическая, регулярная работа над пройденным лекционным материалом, начиная с первого занятий, является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических и лабораторных занятий.

Приступая к проработке материала необходимо:

- иметь конспект;

- иметь программу курса;
- иметь рекомендуемую литературу (учебник, пособия), при необходимости иметь необходимые принадлежности, материалы и инструменты.

Метод работы:

- целесообразно материал лекции прорабатывать «по свежей памяти»;
- работая над конспектом, полезно делать ссылки на литературу (это понадобится при подготовке к зачету) и вносить необходимые дополнения, а возможно, и исправления;
- работа над темой должна продолжаться до полного понимания и запоминания материала;
- работа над темой завершается разбором примеров, приведенных в учебниках и пособиях, до полного освоения метода их решения;
- если после работы над темой останутся неясные вопросы, необходимо разобрать их с преподавателем на очередной лекции;

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Самостоятельная работа обучающихся №1:

Задание: Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

Раздел 2.Психология общения

Тема 2.1.Общение как социальный феномен

Самостоятельная работа обучающихся №2:

Задание: Подготовить доклад и выступление по теме: «Общение – основа человеческого бытия»

Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Самостоятельная работа обучающихся №3:

Задание: Подготовить выступление на темы: «Значение стереотипа в профессиональной деятельности», «Роль восприятия в развитии межличностного общения», «Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности»

Тема 2.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Самостоятельная работа обучающихся №4:

- Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении.
- Определение практической значимости трансактного анализа Э. Берна

Тема 2.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Самостоятельная работа обучающихся №5:

Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения» Анализ самодиагностики.

Самодиагностика «Коммуникативная толерантность» Анализ диагностики.

Тема 2.5 Формы делового общения и их характеристики

Самостоятельная работа обучающихся №6:

Подготовка самопрезентации.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Тема 3.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики

Самостоятельная работа обучающихся №7:

Проанализировать художественные произведения, в которых рассматриваются различные стратегии поведения в конфликтах.

Тема 3.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции

Самостоятельная работа обучающихся №8:

Сообщение на тему: «Роль руководителя в разрешении конфликтов».

Раздел 4. Этические формы общения

Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре

Самостоятельная работа обучающихся №9:

Сформулировать принципы делового этикета и определить их значение в профессиональной сфере

Контрольная работа

I вариант

1. Классификация общения.
2. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
3. Основные элементы коммуникации.
4. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
5. Понятие конфликта. Положительные и отрицательные стороны проявления. Их виды и структура.

II вариант.

1. Виды, функции общения.
2. Искажения в процессе восприятия.
3. Невербальная коммуникация
4. Методы развития коммуникативных способностей.
5. Причины возникновения конфликтов и управление конфликтами в организации.

III вариант

1. Структура и средства общения.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
4. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
5. Внутриличностный и межличностный конфликты.

IV вариант

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

2. Особенности конфликта «личность и группа» и его формы проявление в различных видах профессиональной деятельности. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой.
3. Понятие социальной перцепции.
4. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
5. Виды, правила и техники слушания.

Перечень литературы

Основные источники:

1) Андреева Г. М. «Социальная психология». - М. : Аспект – пресс, 2009.
2) Андреенко Е. В. «Социальная психология» - М.: Академия, 2009.

Дополнительные источники:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. –М.: 2006..
2. Соснин В. А., Красникова Е. А. Социальная психология. Учебник для ССУЗов (изд:2). – М., 2009.
3.Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2007.
4.Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: 2006.
5.Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2008.
6.Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 2007.
7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация и профессиональной деятельности. Учебное пособие. – СПб.: 2005.
8. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: 2007.
9. Социальная психология./ Авторы – составители Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева. – М.: Новосибирск, 2010.

Интернет-источники:

1) Портал психологии - "Psychology.ru": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.psychology.ru
2) Журнал "Psychologies": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.psychologies.ru
3) Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://studentam.net/
4) Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.gumer.info/
5) PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие": [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://psylib.kiev.ua/