**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА «ЧУКОТСКИЙ СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ТЕХНИКУМ ПОСЁЛКА ПРОВИДЕНИЯ»**

|  |  |
| --- | --- |
| **«**С О Г Л А С О В А Н О**»**  Заместитель директора по УМР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р. Бархударян  « 09 » января 2023г. | «У Т В Е Р Ж Д А Ю»  Директор ГАПОУ ЧАО «Чукотский северо-восточный техникум посёлка Провидения»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Н. Кузнецов  « 09 » января 2023г.  Приказ *№ 1-о/д от 09.01.2023г.*  *«Об утверждении ОПОП СПО программ*  *профессионального обучения, фондов оценочных средств»* |

**Комплект оценочных средств**   
**для проведения текущего контроля**

**по учебной дисциплине ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО

39.02.01 Социальная работа

2023г.

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский северо-восточный техникум посёлка Провидения»

Рассмотрена методическим объединением преподавателей общепрофессиональных и профессиональных дисциплин.

Протокол **№ 1 от « 09 » января 2023 г.**

Председатель МС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Р.Бархударян

**Содержание**

1. **Общие положения**
2. **Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**
3. **Оценка освоения учебной дисциплины**
   1. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля
   2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам
   3. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений
4. **Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины**
   1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля по темам учебной дисциплины
   2. Оценочные материалы для проведения тематического контроля
   3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации
5. **Общие положения**

Комплекс оценочных средств (далее - КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **Психология общения.**

КОС включают контрольно-измерительные материалы для проведения текущего, тематического контроля знаний и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» и направлены на проверку соответствия знаний и умений обучающихся требованиям к результатам освоения профессионального модуля

1. **Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке** 
   1. В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания и общие компетенции)** | **Основные показатели оценки результатов** |
| У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности |
| У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | *Уметь использовать* приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения |
| З1.Взаимосвязь общения и деятельности | Знать взаимосвязь общения и деятельности |
| З2. Цели, функции, виды и уровни общения | Знать цели, функции, виды и уровни общения |
| З3. Роли и ролевые ожидания в общении | Знать роль и ролевые ожидания в общении |
| З4.Виды социальных взаимодействий | Знать виды социальных взаимодействий |
| З5. Механизмы взаимопонимания в общении | Знать механизмы взаимопонимания в общении |
| З6. Техники и приемы общения | знать технику и приемы общения |
| З7. Правила слушания, ведения беседы, убеждения | Знать правила слушания, ведения беседы, убеждения |
| З8. Этические принципы общения | Знать этические принципы общения |
| З9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов |
| **Общие компетенции** | **Основные показатели оценки результатов** |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | - демонстрация интереса к будущей профессии;  - умение решать проблемы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | - применение методов и способов решения профессиональных задач;  - демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | - решение проблемных ситуаций;  - участие в работе «малых групп» на теоретических и практических занятиях |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | - использование различных источников для поиска информации включая Интернет-ресурсы;  - использование необходимые информации при выполнении профессиональных задач |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Представление информации в доступном виде необходимой для осуществления профессиональной деятельности |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | - взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами п/о в ходе обучения;  - проявление ответственности при выполнении трудовых операций, разнообразных заданий |
| ОК 7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | - планирование профессионального и личностного развития обучающегося в ходе обучения |
| ОК 8. Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения. |  |
| ОК 9. Пользоваться иностранным языком как средством делового общения |  |
| ОК 10. Логически верно, аргументировано и ясно излагать устную и письменную речь. | Логическое, аргументированное изложение информации клиенту в устной и письменной форме |
| ОК 11. Обеспечивать безопасность жизнедеятельности, предотвращать техногенные катастрофы в профессиональной деятельности, организовывать, проводить и контролировать мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций. |  |
| ОК 12. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий | - соблюдение правил охраны труда при использовании торгово-технологического оборудования;  - организация обслуживания клиентов, покупателей на основе действующего законодательства в торговой отрасли |

**3.Оценка освоения учебной дисциплины**

3.1. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование элемента умений или знаний** | **Виды аттестации** | |
| *Текущий контроль* | *Промежуточная аттестация* |
| У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З1.Взаимосвязь общения и деятельности | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З2. Цели, функции, виды и уровни общения | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З3. Роли и ролевые ожидания в общении | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З4.Виды социальных взаимодействий | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З5. Механизмы взаимопонимания в общении | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З6. Техники и приемы общения | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З7. Правила слушания, ведения беседы, убеждения | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З8. Этические принципы общения | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |
| З9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Тестирование  Самостоятельные работы Практические работы Контрольные работы | Дифференцированный зачет |

**3.2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Элемент учебной дисциплины** | **Формы и методы контроля** | | | | | |
| **Текущий контроль** | | **Тематический контроль** | | **Промежуточная аттестация** | |
| **Форма контроля** | **Проверяемые ОК,**  **У, З** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, У, З** | **Форма контроля** | **Проверяемые ОК, У, З** |
| **Тема 05.01.**  *Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке.* | Тестирование №1  Внеаудиторная самостоятельная работа №1 | У1, З1 | Итоговая контрольная работа | У1, З1 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.02**  Взаимосвязь общения и деятельности | Тестирование №2  Практическая работа №1  Практическая работа №2  Внеаудиторная самостоятельная работа №2 | У2, З2-З3 | Итоговая контрольная работа | У2, З2-З3 |
| **Тема 05.03**  Цели, функции, виды и уровни общения | Практическая работа №3  Практическая работа №4  Практическая работа №5  Практическая работа №6  Внеаудиторная самостоятельная работа №3 | У2, З3 | Итоговая контрольная работа | У2, З3 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.04**  Роли и ролевые ожидания в общении | Самостоятельная работа №1 | У1-У2, З5 | Итоговая контрольная работа | У1-У2, З5 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.05**  Виды социальных взаимодействий | Тестирование №3  Внеаудиторная самостоятельная работа №4  Практическая работа №7  Практическая работа №8 | У1-У2, З4 | Итоговая контрольная работа | У1-У2, З4 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.06**  Механизмы взаимопонимания в общении | Самостоятельная работа №2  Тестирование №4  Внеаудиторная самостоятельная работа №5 | У1-У2, З1,З5 | Итоговая контрольная работа | У1-У2, З1,З5 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.07**  Техники и приемы общения | Тестирование №5  Внеаудиторная самостоятельная работа №6 | У1-У2, З1,З5 | Итоговая контрольная работа | У1-У2, З1,З5 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.08**  Правила слушания, ведения беседы, убеждения | Тестирование №6  Практическая работа №9  Практическая работа №10  Практическая работа №11  Внеаудиторная самостоятельная работа №7 | У1-У2, З1,З5 | Итоговая контрольная работа | У1-У2, З1,З5 | Дифференцированный зачет | У1-У2  З1-З5 |
| **Тема 05.09**  Этические принципы общения | Тестирование №7  Практическая работа №12  Практическая работа №13  Практическая работа №14  Внеаудиторная самостоятельная работа №8 | У1-У2,  З8 | Итоговая контрольная работа | У1-У2,  З8 | Дифференцированный зачет | У1-У2,  З8 |
| **Тема 05.10**  Источники,  причины, виды и способы разрешения конфликтов | Тестирование №8  Практическая работа №15  Практическая работа №16  Внеаудиторная самостоятельная работа №9 | У1-У2, З9 | Итоговая контрольная работа | У1-У2,  З9 | Дифференцированный зачет | У1-У2,  З9 |

**3.3 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала по программе УД** | **Тип контрольного задания** | | | | | | | | | | |
| У1 | У2 | З1 | З2 | З3 | З4 | З5 | З6 | З7 | З8 | З9 |
| **Тема 05.01.**  *Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке.* | Т1 ИКР ВСР1 | Т1 ИКР ВСР1 | Т1 ИКР ВСР1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 05.02**  Взаимосвязь общения и деятельности | Т2 ПР1 ПР2 ИКР ВСР2 | Т2 ПР1 ПР2 ИКР ВСР2 |  | Т2 ПР1 ПР2 ИКР ВСР2 | Т2 ПР1 ПР2 ИКР ВСР2 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 05.03**  Цели, функции, виды и уровни общения | ПР3 ПР4 ПР5 ПР6 ИКР ВСР3 | ПР3 ПР4 ПР5 ПР6 ИКР ВСР3 |  |  | ПР3 ПР4 ПР5 ПР6 ИКР ВСР3 |  |  |  |  |  |  |
| **Тема 05.04**  Роли и ролевые ожидания в общении | СР1 ИКР | СР1 ИКР |  |  |  |  | СР1 ИКР |  |  |  |  |
| **Тема 05.05**  Виды социальных взаимодействий | Т3 ПР7 ПР8 ИКР ВСР 4 | Т3 ПР7 ПР8 ИКР ВСР 4 |  |  |  | Т3 ПР7 ПР8 ИКР ВСР 4 |  |  |  |  |  |
| **Тема 05.06**  Механизмы взаимопонимания в общении | СР2 ИКР ВСР5 | СР2 ИКР ВСР5 | СР2 ИКР ВСР5 |  |  |  | СР2 ИКР ВСР5 |  |  |  |  |
| **Тема 05.07**  Техники и приемы общения | Т5 ВСР6 | Т5 ВСР6 | Т5 ВСР6 |  |  |  | Т5 ВСР6 | Т5 ВСР6 |  |  |  |
| **Тема 05.08**  Правила слушания, ведения беседы, убеждения | Т6  ПР9 ПР10 ПР11 ИКР ВСР 7 | Т6  ПР9 ПР10 ПР11 ИКР ВСР 7 | Т6  ПР9 ПР10 ПР11 ИКР ВСР 7 |  |  |  | Т6  ПР9 ПР10 ПР11 ИКР ВСР 7 |  |  |  |  |
| **Тема 05.09**  Этические принципы общения | Т7 ПР12 ПР13  ПР 14 ИКР ВСР8 | Т7 ПР12 ПР13  ПР 14 ИКР ВСР8 |  |  |  |  |  |  |  | Т7 ПР12 ПР13  ПР 14 ИКР ВСР8 |  |
| **Тема 05.10**  Источники,  причины, виды и способы разрешения конфликтов | Т8 ПР15 ПР16 ИКР ВСР9 | Т8 ПР15 ПР16 ИКР ВСР9 |  |  |  |  |  |  |  |  | Т8 ПР15 ПР16 ИКР ВСР9 |

СР-самостоятельная работа, Т-тестирование, ИКР-итоговая контрольная работа, ПР-практическая работа

**4 .Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины**

**4.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля по темам**

**профессионального модуля**

**Тема 05.01 Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке**

**Тест№1**

**Задание: выбрать правильный ответ**

****



**Тема 05.02 Взаимосвязь общения и деятельности**

**Тест №2**

**Задание: выбрать правильный ответ**

1.Процесс взаимодействия по крайней мере двух ниц, направленный на взаимное познание, установление и развитие взаимоотношений и предполагающий взаимовлияние на состояние, взгляды, поведение и регуляцию совместной деятельности участников этого процесса, называется

1)        общением

2)        поведением  
3)        мышлением

4)        все ответы неверны

2.Укажите верное утверждение.

общение и деятельность являются двумя сторонами социального бытия человека

общение является элементом любой деятельности, одновременно деятельность является условием общения вообще

3)   общение — это особый вид деятельности

4)   все утверждения верны

3.К функциям общения не  относится

организация совместной деятельности

адаптация (приспособление к окружающей реальности)

3)   познание людьми друг друга

3)формирование   и   развитие   межличностных отношений

4.   К  основным  механизмам  взаимопонимания процессе общения не относится

1. идентификация
2. эмпатия
3. депривация
4. рефлексия

5. Мысленный процесс уподобления себя партнер по общению с целью познать и понять его мысли и представления

1. идентификация
2. аттракция
3. рефлексия
4. социализация

6.        Осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению, называется

1. идентификацией
2. аттракцией
3. рефлексией
4. социализацией

7.        Процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений, называется

1. идентификацией
2. аттракцией
3. рефлексией
4. депривацией

8. Мысленный процесс уподобления себя другому человеку с целью понять его чувства и переживания называется

1. идентификацией
2. аттракцией
3. рефлексией
4. эмпатией

9.К видам общения относится

1. общение между реальными субъектами
2. общение реального субъекта с воображаемым партнером
3. общение воображаемых партнеров — художественных персонажей
4. все вышеперечисленное

10.Сведения об окружающем мире и протекающих в нем процессах, воспринимаемых человеком или специальным устройством, называются

1. коммуникацией
2. информацией
3. интуицией
4. интродукцией

11. Коммуникация, при которой в качестве знаковой системы используется речь, называется

1. вербальной
2. визуальной
3. кинетической
4. физической

12.        В процессе общения как взаимодействия человек  
может воздействовать на такие составляющие  
деятельности своего партнера

1. принятие решений
2. коррекцию поведения
3. мотивы и цели деятельности
4. все вышеперечисленное верно

13.        Общение людей с помощью языка называется

1. мышлением
2. речью
3. фонетикой
4. коммуникацией

14.        К видам устной речи не относится  
!)  диалогическая(диалоговая)

1. монологическая
2. кинетическая
3. разговорная

15.        К функциям речи относится

1. воздействие
2. сообщение
3. обозначение
4. все вышеперечисленное

**Практическая работа №1**

**Тема** «Определение навыков публичного выступления, умений аргументировать и убеждать»

**Время выполнения**: 2 часа

**Учебная цель:**развить навыки публичного выступления, научиться правильно убеждать.

**Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:**

**Краткие теоретические и учебно-методические материалы по теме  
практической работы:**

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

Второе правило: [древнеримский](http://pandia.ru/text/category/kulmztura_drevnego_rima/) оратор Квинтилиан открыл сек­рет хорошего выступления: «Дело не в том, о чем говорят, а в том, как об этом говорят».

Третье правило: [французский](http://pandia.ru/text/categ/wiki/001/157.php) [социальный психолог](http://pandia.ru/text/categ/nauka/463.php) 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»:

**Э**кспрессия;

**Э**нергия;

**Э**нтузиазм;

**Э**моции.

**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.

**Типы ораторов**:

-  *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](http://pandia.ru/text/categ/nauka/109.php), 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:**

-  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.

**Задания для практического занятия:**

Выступите перед группой с докладом на подготовленную тему. Прослушайте публичные выступления других ораторов. Оцените выступления ораторов, занесите оценки в таблицу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Выступающий:  Фамилия Имя | Тема выступления | Оценка выступления (максимум 5 баллов) |
| Вступление | Содержа-ние выступле-ния | Заключе-ние | Ответы на вопросы | Манеры и внешний вид |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Поучаствуйте в ролевых играх.

**Деловая игра: «Умение убеждать, использовать аргументацию»**

***Задание*.** Начальнику отдела кадров нужно убедить директора в том, что [управление персоналом](http://pandia.ru/text/categ/nauka/202.php) — важная дисциплина, используя техники аргументации и установления контакта, активного слушания.

**Ролевая игра**

*Ситуация.* Что делать, если подчиненный — творческая личность, периодически витающая в облаках. Человек очень ответственный, но из-за рассеянности приходится контролировать каждый его шаг.

Действующие лица. Менеджер и подчиненный.

***Задание.*** Менеджеру нужно поговорить с подчиненным и убедить его изменить свое поведение, стать более внимательным. Использовать техники установления контакта, аргументации и активного слушания.

**Ролевая игра**

*Ситуация.* К директору вскоре после его назначения обратился работник и в ультимативной форме попросил значительно увеличить его оклад. Директор попросил у работника три дня для решения этого вопроса.

За это время он выяснил, сколько таких должностей в организации, какие обязанности у работника, уточнил размер зарплаты, а также когда было последнее повышение. Оказалось, что обязанности довольно простые, должность такая одна, зарплата высокая и увеличивалась четыре месяца назад. Кроме того, директор попросил начальника отдела кадров подыскать кандидата на должность просителя.

*Инструкция директору*. Поговорить с подчиненным, убедить, что его просьба не может быть удовлетворена. Директор заинтересован сохранить работника, не хочет начинать работу в новой должности с увольнений. Но и на неоправданные уступки идти не хочет, готов взять другого работника, если не удастся убедить подчиненного.

*Инструкция работнику.* В организации проработал много лет, работа несложная, терять ее не хочет. Поэтому настаивать на своем, конфликтовать с новым директором не заинтересован.

**Практическая работа №2**

**Тема:** Определение форм делового общения

**Время выполнения**: 2 часа

**Цель работы**: научиться определять концепции личности и их учет в деловом общении.

**Методические указания**

Наиболее популярной за пределами психологии является концепция личности, разработанная Зигмундом Фрейдом (1856—1939). На основе многолетних клинических наблюдений Фрейд сформулировал психологическую концепцию, согласно которой психика, личность человека состоит из трех структур, уровней:

1. «ОНО» — бессознательная часть психики, бурлящий котел биологических врожденных инстинктивных влечений: агрессивных и сексуальных. «ОНО» насыщено сексуальной энергией — «либидо». «ОНО» подчиняется принципу удовольствия, т. е. удовольствие и счастье есть главные цели в жизни человека. Второй принцип поведения — гомеостаз — тенденция к сохранению примерного внутреннего равновесия.

2. «Я» (ЭГО) сознания находится в состоянии постоянного конфликта с «ОНО», подавляет сексуальные влечения. Уровень сознания формируется под влиянием общества. На «Я» воздействуют три силы: «ОНО», «СВЕРХ-Я» и общество, которое предъявляет свои требования к человеку. «Я» старается установить гармонию между ними, подчиняется не принципу удовольствия, а принципу «реальности».

3. «СВЕРХ-Я» служит носителем моральных стандартов, это та часть личности, которая выполняет роль критика, цензора, совести. Если «Я» примет решение или совершит действие в угоду «ОНО», но в противовес «СВЕРХ-Я», то испытывает наказание в виде чувства вины, стыда, укоров совести.

Уже ближайшие ученики.3. Фрейда пришли к выводу, что не сексуальные влечения определяют психическое развитие личности. Они выдвинули иные факторы и причины:

• Альфред Адлер (1870-1937) доказывал, что психическое развитие человека связано с чувством неполноценности и необходимостью компенсировать обнаруженный у себя дефект

• Карен Хорни (1885~1952), которая считала, что человеком движут не только биологически предопределенные бессознательные побуждения, но и приобретенные стремления к безопасности и самореализации;

• Гарри Салливен (1892-1949) считал, что человеком движут прежде всего образы себя и других, сложившиеся в раннем детстве;

• Эрих Фромм (1900-1980) в объяснении природы человека особенно подчеркивал влияние социально-экономической структуры общества;

• Карл Густав Юнг (1875-1961) доказывал, что психической развитие человека связано с коллективным бессознательным — архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт.

Кроме того, в своем труде «Психологические типы» Карл Юнг предложил различать два устойчивых типа: экстраверт и интроверт.

**Экстраверт**характеризуется врожденной тенденцией направлять свою психическую энергию, или либидо, вовне, связывая носителя энергии с внешним миром. Этот тип естественно и спонтанно проявляет интерес и уделяет внимание объекту — другим людям, предметам, внешним манерам и благоустройству. Экстраверт ощущает себя наилучшим образом («в своей тарелке»), когда имеет дело с внешней средой, взаимодействует с другими людьми, и делается беспокойным и даже больным, оказываясь в одиночестве, монотонной однообразной среде. Поддерживая слабую связь с субъективным внутренним миром, экстраверт будет остерегаться встречи с ним, будет стремиться недооценить, умалить и даже опорочить любые субъективные запросы как эгоистические.

**Интроверт** же характеризуется тенденцией своего либидо устремляться вовнутрь, непременно связывая психическую энергию со своим внутренним миром мысли, фантазий или чувства. Такой тип уделяет значительный интерес и внимание субъекту, а именно его внутренним реакциям и образам. Наиболее успешно интроверт взаимодействует сам с собой и в то время, когда он освобожден от обязанности приспосабливаться к внешним обстоятельствам. Интроверт любит свою компанию, свой «тесный мирок» и немедленно замыкается в больших группах. Как фрейдовскую, так и юнговскую концепции личности следует учитывать в деловом общении, понимая, что деловой партнер не является рациональным субъектом, он так же, как и все люди, имеет иррациональную сферу, влечения и инстинкты, чувства вины и стыда, различную направленность внутренней психической энергии.

Защитные механизмы личности

В процессе делового общения человеку приходится сталкиваться с различными ситуациями (приятными и не очень). Стремясь избавиться от неприятных эмоциональных состояний, человек с помощью «Я» вырабатывает у себя следующие защитные механизмы личности. Защитные механизмы (психологическая защита) — совокупность бессознательных механизмов, функцией которых является «снижение тревоги» (3. Фрейд), «бегство от реальности» (Э. Фромм), сохранение целостности и стабильности личности путем редукции отрицательных переживаний. К основным защитным механизмам относятся:

1. **Вытеснение**— удаление из сознания неприемлемых потребностей, мотивов в бессознательное; основной механизм образования бессознательного.

2**. Идентификация** — уподобление себя значимому объекту (личности или группе); бессознательное копирование черт и манер другого.

3. **Регрессия** — возврат на более ранний этап развития, использование соответствующих ему способов реагирования.

4. **Проекция**— приписывание другому человеку или объекту собственных качеств, намерений, желаний. Механизм проекции проявляет свое действие в том, что собственно в преувеличенном виде.

5. **Реактивное образование** — замена желаемого, но вызывающего тревогу чувства и/или поведения диаметрально противоположным, позволяющим избежать негативной ситуации и/или объекта.

6. **Рационализация** — оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами. Самым известным примером рационализации, очевидно, является басня Эзопа «Лиса и виноград», когда лиса, потерпев неудачу в попытках достать виноград, стала подробно «объяснять», почему она никогда и не хотела его. Мы используем рационализацию, что- бы оправдать наше поведение, когда в действительности наши действия непохвальны.

7. **Отрицание**— непринятие происшедшего события как реального. Одна из наиболее распространенных форм такого поведения — неприятие, отрицание критики в свой адрес со стороны других людей, утверждение, что то, что критикуется, на самом деле не существует. В некоторых случаях такое отрицание играет определенную психологическую роль, например, когда человек действительно серьезно болен, но не принимает, отрицает этот факт. Тем самым он находит в себе силы продолжать бороться за жизнь. Однако чаще всего отрицание мешает людям жить и работать.

8**. Сублимация** — перевод сексуальной или агрессивной энергии в культурно приемлемую и общественно полезную деятельность, часто науку, искусство; вся культура, по мнению Фрейда, есть продукт сублимации.

9. Замещение — перенос чувств и действий, вызываемых одним лицом (объектом), на другое (другой) ввиду невозможности или небезопасности их проявления в отношении первого.

10. **Компенсация** — преодоление чувства неполноценности в той или иной области путем дополнительных усилий в этой области, целью которых является достижение успеха. Оно выражается в частичном, косвенном удовлетворении неприемлемого мотива каким-либо нравственно допустимым способом.

По отношению характеру с социуму: Демонстративный — характеризоваться самоуверенностью, тщеславием, хвастовством, ложью, лестью, ориентированностью на себя, как на эталон. Педантичный — строгий в выполнении требований, к порядку. Характеризоваться нерешительность, совестливость, страхом боязнь несоответствия Я идеалам. Часто бывает ипохондрия. Застревающий— подозрительность, обидчивость, тщеславие, переход от подъема к отчаянию. Возбудимый — вспыльчивость, тяжеловесность, педантизм, ориентированность на инстинкты.

Как и всякий другой защитный механизм, защитная позиция характеризуется жесткостью, «автоматизированностью», чрезмерностью, тотальностью. Это также следует учитывать в процессе делового общения.

**Учет тендерных особенностей личности.**Тендерные особенности (гендер — социальный пол) — различия в поведении и ролевых моделях женщин и мужчин. Ролевые модели возникают в результате взаимодействия биологических, исторических и социальных факторов. Они оказывают очень сильное влияние, так как с самого раннего детства откладывают отпечаток на наше восприятие.

**Мужская ролевая модель** ориентирована на следующие ценности:

• признание;

• автономию;

• самостоятельность.

**Женская ролевая модель**, напротив, выдвигает на передний план:

• социальную компетентность;

• способность устанавливать, поддерживать и сохранять отношения .

Чисто мужской стиль поведения связан с активностью, Целеустремленностью, решительностью и рациональной Деятельностью. Женщинам же, напротив, всегда отказывали в интеллекте и разумном начале. Считалось, что их сфера — эмоции. В связи с этим сложилась определенная традиция воспитания детей. Мальчикам прививали настойчивость, рационализм, уверенность в собственных силах. Девочек учили быть чуткими, заботливыми, нежными и кроткими. Хотя жизнь во многом поменялась, старые стереотипы, тем не менее, оказывают заметное влияние на взаимоотношения в деловом общении.

**Учет национальных особенностей личности**

Национальные особенности личности делового партнера также должны учитываться в деловом общении.

Поскольку американцам свойственна ориентация на индивидуализм в человеческих взаимоотношениях и стремление к единоличным решениям, то не следует злоупотреблять в деловом общении с ними «полезными советами». Американцы ревностно относятся к соблюдению прав человека, в конфликтных ситуациях чаще всего прибегают к закону, к услугам адвокатов. В неформальных взаимоотношениях американцы общаются друг с другом просто. Они достаточно открыты, несколько фамильярны даже с людьми, старшими по возрасту и положению, вольно обращаются с правилами светского этикета, улыбчивы. Американцам импонирует не слишком официальная атмосфера, открытость, дружелюбие. Граждане США много путешествуют. Американцев часто пугает и выводит из себя некомпетентность партнера, если она имеет место.

С немцами нужно всегда стараться создавать атмосферу деловитости и официальности. Немецкой деловой культуре свойственны такие черты, как стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность. Весьма неодобрительно воспринимаются внезапные предложения, изменения. Очень высоко ценится профессионализм. Вместе с тем немцы коммуникабельны, любят повеселиться, развлечься. Они любят приводить факты и примеры, неравнодушны к цифрам, схемам, диаграммам. Они бывают довольны, если им предоставить развернутое ценовое предложение. Ценятся честность и прямота.

Англичане характеризуются деловитостью, почитанием собственности, традиций, вежливостью, законопослушанием. В общении они очень сдержанны и щепетильны, что иногда воспринимается как замкнутость. В беседах ценится умение слушать, в деловых отношениях — пунктуальность. Британцы очень строго соблюдают процедуру знакомства. Говорить с англичанином о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном, даже если вы выпиваете или ужинаете со своим деловым партнером.

Французы, родина которых считается законодательницей в деловом протоколе и этикете, очень галантны, изысканны, стремятся придерживаться этикета, при этом в поведении раскованны и открыты для собеседников. Они очень ценят интеллект, умение изъясняться. Чувство удовлетворения у французов вызывает интерес к их культуре и языку (при этом с досадой воспринимается плохое знание французского языка). Французы большое внимание уделяют предварительным договоренностям. Любят досконально изучать все аспекты дела, поэтому деловое общение проходит с ними в значительно более медленном темпе. Французы негативно относятся к компромиссам и в качестве официального языка переговоров предпочитают использовать французский язык.

**Ход работы**

**Задание №1. Выбрать к вопросу правильный ответ**

1. Биосоциальное существо, обладающее членораздельной речью, сознанием, высшими психическими функциями, способное создавать орудия, пользоваться ими в процессе общественного труда:

а) человек; б) индивид; в) индивидуальность; г) личность.

2. Единичный представитель вида homo sapiens, биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида:

а) человек; б) индивид; в) индивидуальность; г) личность.

3. Совокупность индивидуальных особенностей человека, которые делают его существом нравственным и определяют его как члена общества:

а) человек; б)индивид; в) индивидуальность; г) личность.

4. Психолог, указавший на то, что психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным — архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:

а) Зигмунд Фрейд; б)Карл Юнг; в)Альфред Адлер; г)Эрих Фромм.

5. Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества

человек бессознательно приписывает другому лицу, причем, как правило, в преувеличенном виде:

а) сублимация; б)проекция; в)компенсация; г) отрицание.

6. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:

а) на признание; б) на автономию; в) на самостоятельность. г)на все вышеперечисленное.

7. Какой национальной деловой культуре свойственны такие черты, как стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность?

а) французской; б)английский; в) немецкой; г)американской.

8. Преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с другими людьми:

а) акцентуация характера;

б) патология характера;

в) норма характера;

г) возбудимость характера.

9. Стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:

а) личность с демонстративной акцентуацией;

б) личность с педантичной акцентуацией;

в) личность с застревающей акцентуацией;

г) личность с возбудимой акцентуацией.

10. Пониженный фон настроения, опасения за себя, близких, робость, неуверенность в себе, крайняя нерешительность, долгое переживание неудачи, сомнения в своих действиях — все это характерно для:

а) личности с эмотивной акцентуацией;

б) личности с тревожной акцентуацией;

в) личности с дистимичной акцентуацией;

г) личности с интровертированной акцентуацией.

**Задание№2.**Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?

**Сделайте вывод о проделанной работе.**

**Тема 05.03 Цели, функции, виды и уровни общения**

**Практическая работа № 3**

**Тема:** Определение типа темперамента, влияние типа темперамента на особенности межличностного взаимодействия

**Время выполнения:** 2 часа

**Цель работы:** определить свой тип высшей нервной деятельности (темперамента).

Диагностический инструментарий:  тест Г. Айзенка «Общепсихологическая типология личности».

**Ход работы:**

1.         Тест состоит из 57 вопросов, 24 из которых направлены на выяснение степени экстравертности или интровертности человека, еще 24 — на выявление уровня эмоциональной стабильности, 9 вопросов — это так называемая корректирующая шкала, позволяющая проверять, насколько искренне вы отвечали на вопросы.

Ответьте на вопросы "да" или "нет". Результаты оцениваются с помощью соответствующего ключа.

1. Часто ли испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?

2.Часто нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить и утешить?

3. Вы человек беспечный?

4. Не находите ли, что вам трудно отвечать "нет"?

5. Задумываетесь ли перед тем, как что-либо предпринять?

6. Если обещали что-то сделать, всегда ли сдерживаете свое обещание?

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

8. Обычно вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?

9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на то причин?

10. Сделали бы вы на спор все, что угодно?

11. Возникает ли у вас чувство робости и смущения, когда вы хотите завести разговор с симпатичной (ым) незнакомкой (цем)?

12. Выходите ли вы иногда из себя, злитесь?

13. Часто ли действуете под влиянием минутного настроения?

14. Часто ли беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало?

15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?

16. Легко ли вас обидеть?

17. Любите ли часто бывать в компаниях?

18. Бывают ли мысли, которые вы бы хотели скрыть от других?

19. Верно ли, что иногда вы полны энергии, так что все горит в руках, а потом совсем вялы?

20. Предпочитаете ли иметь меньше друзей, но особенно близких?

21. Часто ли вы мечтаете?

22. Когда на вас кричат, отвечаете тем же?

23. Часто ли вас беспокоит чувство вины?

24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?

25. Способны ли дать волю своим чувствам и вовсю повеселиться в компании?

26. Считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?

27. Считают ли вас человеком милым и веселым?

28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?

29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?

30. Иногда сплетничаете?

31. Бывает ли, что не спится от того, что голова полна разных мыслей?

32. Если хотите узнать о чем-либо, то предпочитаете прочитать об этом в книге, нежели спросить?

33. Бывают ли у вас сердцебиения?

34. Нравится ли вам работа, требующая постоянного внимания?

35. Бывают ли у вас приступы дрожи?

36. Всегда ли бы платили за проезд на транспорте, если бы не опасались проверки?

37. Раздражительны ли вы?

38. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?

39. Нравится ли работа, требующая быстроты действий?

40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?

41. Вы ходите медленно и неторопливо?

42. Когда-нибудь вы опаздывали на работу или свидание?

43. Часто ли вам снятся кошмары?

44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упускаете случая побеседовать с незнакомцем?

45. Беспокоят ли вас какие-либо боли?

46. Вы чувствовали бы себя очень несчастным, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?

47. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?

48. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?

49. Можете ли вы назвать себя весьма уверенным в себе человеком?

50. Легко ли обижаетесь, когда указывают на ваши ошибки в работе или личные промахи?

51. Считаете ли вы, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?

52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?

53. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?

54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?

55. Беспокоитесь ли о своем здоровье?

56. Любите ли подшучивать над другими?

57. Мучает ли вас бессонница?

Обработка результатов:

*Ключ к тесту*

Тест выделяет следующие индивидуальности человека:

Экстраверт — ориентирован на внешний мир, активен, открыт в эмоциональных проявлениях, общителен, любит движение, риск, социально адаптирован. Обычно экстраверт — отличный организатор и бизнесмен.

Интроверт — наибольший интерес для него представляет собственный внутренний мир, что выражается в склонности к размышлениям, самоанализу, замкнутости. Интроверт хорошо справляется с монотонной работой, неплохой начальник, если не требуется постоянное общение с людьми.

Шкала Интроверсия — Экстраверсия: вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 - "да"; 5, 15, 20, 29, 32, 34, 38,41, 51 - "нет"

Шкала Эмоциональная стабильность — Эмоциональная нестабильность: вопросы 2. 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19. 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 40, 43, 45, 47. 50. 52, 55, 57 - "да"; отрицательные ответы не учитываются. Если вы набрали менее 12 "да", то вы эмоционально устойчивы.

Шкала Скрытность — Откровенность, или Корректирующая шкала. Она позволяет проверить, насколько искренне вы отвечали на вопросы. Если набрали свыше 4 "да", это означает, что были не совсем честны с самим собой, отвечая на вопросы, а значит, и результаты теста не могут быть вполне достоверными.

Вопросы б, 24, 36 — "да"; 12, 18, 30, 42, 48, 54 — "нет".

За каждый ответ, совпадающий с ключом, вы получаете один балл, затем суммируете их по каждой шкале и результаты откладываете на осях схемы. Корректирующая шкала на схеме не представлена.

                 Вывод: Опишите свой тип темперамента. Определите, на свой взгляд, какие особенности вашего темперамента  положительные, а какие Вы хотели бы изменить. Опишите те качества, которые способствуют наиболее эффективному общению. Определите, учитывая Ваш темперамент, какие профессии Вам подходят.

**Практическая работа № 4**

**Тема:** Определение акцентуаций характера по методике К. Леонгарда

**Время выполнения:** 2 часа

**Цель:** изучение особенностей своего характера, выявление акцентуаций.

Диагностический материал:  методика определения акцентуаций характера К. Леонгарда, тест «Уровень субъективного контроля».

**Ход работы: Вам предлагаются утверждения, касающиеся Вашего характера. Если Вы согласны с утверждением, поставьте знак «+» (да), если нет – знак «-» (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.**

**1.** Ваше настроение в общем веселое и беззаботное?

2.      Восприимчивы ли к обидам?

3.      Бывает так, что на глаза неожиданно навертываются слезы?

4.      Всегда ли считаете себя правым в осуществляемом вами деле и не успокоитесь, пока не убедитесь в этом?

5.      Считаете ли себя таким же смелым, как в детском возрасте?

6.      Часто ли меняется ваше настроение от глубокой радости до глубокой печали?

7.      В компании находитесь в центре внимания?

8.      Бывает ли так, что беспричинно находитесь в угрюмом и раздражительном настроении, что с вами лучше не разговаривать?

9.      Серьезный вы человек?

10.  Способны ли восторгаться, восхищаться чем-нибудь?

11.  Вы предприимчивы?

12.  Быстро ли забываете, если вас кто-либо обидит?

13.  Вы мягкосердечный человек?

14.  Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли затем, не осталось ли оно висеть в прорези?

15.  Всегда ли стараетесь быть добросовестным в работе?

16.  Испытывали ли в детстве страх перед грозой или собаками?

17.  Стремитесь ли во всем и всюду соблюдать порядок?

18.  Зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств?

19.  Любят ли вас ваши знакомые?

20.  Часто ли ваше настроение бывает подавленным?

21.  Часто ли у вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?

22.  Бывали ли у вас раньше хотя бы один раз нервный срыв или истерика?

23.  Трудно ли вам долго усидеть на одном месте?

24.  Отстаиваете ли свои интересы, если кто-то поступил с вами несправедливо?

25.  Можете ли зарезать курицу или овцу?

26.  Раздражает ли вас, если дома занавес или скатерть висят настолько неровно, что стараетесь сразу же поправить их?

27.  Испытывали ли в детстве страх, когда оставались один в квартире (доме)?

28.  Часто ли без причины у вас меняется настроение?

29.  Всегда ли старательно относитесь к своей деятельности?

30.  Быстро ли можете разгневаться?

31.  Можете ли быть бесшабашно веселым?

32.  Может ли иногда чувство полного счастья пронизывать вас?

33.  Подходите ли для ведущего в юмористическом спектакле?

34.  Высказываете ли людям свое мнение откровенно по тому или иному вопросу?

35.  Трудно ли переносите вид крови?

36.  Любите ли работу с высокой личной ответственностью?

37.  Склонны ли выступать в защиту человека, с которым поступили несправедливо?

38.  Трудно ли вам входить в темный подвал?

39.  Кропотливую черную работу выполняете так же тщательно, как и любимое дело?

40.  Вы общительны?

41.  В школе охотно декламировали стихи?

42.  Убегали ли в детстве из дома?

43.  Кажется ли жизнь вам трудной?

44.  Бывали ли у вас конфликты, которые так изматывали вам нервы, что идти на работу казалось просто невыносимо?

45.  Можно ли сказать, что при неудачах, теряете чувство юмора?

46.  Сделаете ли первый шаг к примирению, если вас кто-то обидит?

47.  Вы любите животных?

48.  Уйдете ли с работы или из дома, если у вас там что-то не в порядке?

49.  Преследует ли вас иногда неясная мысль, что с вами или вашими близкими случится какое-нибудь несчастье?

50.  Считаете ли, что ваше настроение зависит от погоды?

51.  Трудно ли вам докладывать, выступать перед большим количеством людей?

52.  Можете ли ударить обидчика, если он вас оскорбит?

53.  Много ли вы общаетесь?

54.  Если будете чем-либо разочарованы, то придете в отчаяние?

55.  Нравится ли вам работа организаторского характера?

56.  Упорно ли стремитесь к намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?

57.  Может ли фильм так взволновать вас, что слезы выступят на глазах?

58.  Часто ли вам бывает трудно заснуть из-за того, что целый день размышляли над своим будущим или какой-нибудь проблемой?

59.  В школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?

60.  Трудно ли вам ночью пройти через кладбище?

61.  Тщательно ли следите за тем, чтобы каждая вещь в доме лежала на своем месте?

62.  Бывает ли так, что будучи перед сном в хорошем настроении, вы встаете в подавленном, длящемся несколько часов?

63.  Легко ли приспосабливаетесь к новой ситуации?

64.  Есть ли у вас предрасположенность к головной боли?

65.  Часто ли смеетесь?

66.  Можете ли быть приветливыми с теми, кого не цените, не любите или не уважаете?

67.  Вы подвижный человек?

68.  Сильно ли переживаете из-за несправедливости?

69.  Модно ли вас назвать страстным любителем природы?

70.  Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, выключены ли газ и свет, закрыта ли дверь?

71.  Пугливы ли вы?

72.  Изменяется ли ваше настроение при приеме алкоголя?

73.  Охотно ли участвовали в юности в кружках художественной самодеятельности?

74.  Смотрите ли на будущее несколько пессимистически?

75.  Часто ли тянет вас путешествовать?

76.  Может ли ваше настроение измениться резко от высочайшей радости до глубокой тоски?

77.  Легко ли поднимаете настроение друзей в компании?

78.  Долго ли переживаете обиду?

79.  Сильно ли переживаете горести других людей?

80.  Была ли у вас привычка в школе переписывать лист в тетради, если поставили на него кляксу?

81.  Можно ли сказать, что вы больше недоверчивы и осторожны, нежели доверчивы?

82.  Часто ли видите страшные сны?

83.  Способны ли отвлечься от трудных проблем, требующих решения?

84.  Становитесь ли радостным в веселой компании?

85.  Возникала ли у вас мысль против воли броситься из окна или под приближающийся поезд?

86.  Трудно ли вам сдержать себя, если разозлитесь?

87.  В беседе вы словоохотливы или молчаливы?

88.  Если бы вам необходимо было играть на сцене, смогли бы с полным перевоплощением войти в роль и забыть о себе?

Обработка результатов:

Посчитайте количество ответов «Да» (+) на одни указанные вопросы и количество ответов «Нет» (-) на другие, затем сумму умножьте на соответствующее данной шкале число.

2. Дайте развернутую характеристику своих акцентуации, которые находятся в диапазоне от 12 до 24 баллов и от 0 до 8 баллов. Выделите ярко выраженные акцентуации.

3. Какие акцентуации Вам мешают при достижении поставленных целей? Которые из них Вы хотели бы изменить? И как?

**Практическая работа № 5**

**Тема:** Определение коммуникативных навыков общения

**Время выполнения:** 2 часа

**Цель работы**: определить свои коммуникативные навыки общения.

Диагностический инструментарий:  тест «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»;

тест «Умеете ли Вы слушать?».

**Ход работы**:

*1.*                  *Тест «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»*

Если Вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: "да", "нет", "не знаю".

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.

2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.

3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.

4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.

5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.

6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.

7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.

8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.

9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни.

10. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.

11. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.

12. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые так раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.

13. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.

14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.

15. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

Обработка результатов:

За каждый ответ "да" на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и ответ "нет" на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ "не знаю" — пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов.

*100—150 баллов*. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое берете на себя, преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в вашей душе — для окружающих загадка.

*50—99 баллов*. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При оценке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

*До 49 баллов*. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

*2.*        *Тест «Умеете ли вы слушать?»*

Ответьте, на каждый из предлагаемых вопросов: «Почти всегда», "В большинстве случаев", "Иногда", "Редко", "Почти никогда".

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов:

Понятие "коммуникативные умения" предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

"Почти всегда" — 2 балла, "В большинстве случаев" — 4 балла, "Иногда" — б баллов, "Редко" — 8 баллов, "Почти никогда" — 10 баллов.

Оценки результатов:

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше "среднего уровня". Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

3.    Составьте таблицу-схему  «Невербальные средства общения».

4.     Вывод: Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? Какова роль вербального и невербального общения в межличностном взаимодействии?

**Практическая работа № 6**

**Тема:** Определение уровня общительности и стиля делового общения

**Время выполнения:** 2 часа

**Цель работы**: определить свой уровень общительности и стиль делового общения.

Диагностический инструментарий: тест «Ваш уровень общительности»; тест «Ваш стиль делового общения».

**Ход работы:**

1.  Тест  «Ваш уровень общительности»

Этот тест поможет взглянуть на себя "со стороны", узнать достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи. На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: "да", "нет", "иногда".

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

2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?

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

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?

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

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

9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочитаете ли отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь ли участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, живописи, культуры и никаких чужих мнений на этот счет не приемлете. Это так?

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

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

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

Обработка результатов:

"Да" - 2 очка, "иногда" — 1 очко, "нет" — О очков. Полученные очки просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

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

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

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

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

9—13 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

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

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

Опишите свой уровень общения. Отметьте положительные стороны. Хотели бы Вы что-нибудь изменить в вашем общения? Почему?

3. 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.

Обработка результатов:

Выберите 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.

Опишите ваши стиль общения. Определите, какие бы Вам подошли профессии, ориентируясь на ваш стиль общения. А какие профессии были бы для вас очень сложны.

4. Ответьте на вопросы:  Какие виды общения вам известны? Какие стороны входят в структуру общения?

5. Вывод: Опишите, что нового Вы узнали о себе, выполняя практическую работу. Что бы хотели в себе изменить.

**Тема 05.04 Роли и ролевые ожидания в общении**

**Самостоятельная работа№1**

****

**Тема 05.05 Виды социальных взаимодействий**

**Тест №3**

**ВАРИАНТ 1.**

1. Укажите, в рамках, какой теории взаимодействия рассматриваются межличностное взаимодействие, оказывающее сильное влияние представлений усвоенных в раннем детстве, и конфликты, пережитые в этот период жизни:

a.   Теория символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера;

b.     Теория обмена Дж. Хоманса;

c.      Психоаналитическая теория З. Фрейда;

d.     Теория управления впечатлениями Э. Гофмана.

2. Дайте определение термину «интерактивная сторона общения».

3. Теория транзактного анализа была разработана психологом Э. Берном. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трех различных состояниях. Одно из состояний – «Родитель». Предложите описание данного состояния по признаку, фразам, словам.

4. Перечислите взаимодополняющие транзакции, одной из них предложите описание.

**ВАРИАНТ 2.**

1. Вашему вниманию предлагается пять основных стратегий поведения, в процессе взаимодействия – это:

1. противодействие, 2. компромисс, 3. уступчивость,  4. сотрудничество, 5. избегание. Найдите и впишите в схеме место для каждой стратегии поведения.

 2. Перечислите основные принципы обращения с людьми.

3. Теория транзактного анализа была разработана психологом Э. Берном. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трех различных состояниях. Одно из состояний – «Взрослый». Предложите описание данного состояния по признаку, фразам, словам.

4. Перечислите транзакции без взаимного дополнения, предложите описание одной из них.

**ВАРИАНТ 3.**

1. Укажите, какая межличностная потребность в рамках совместной деятельности реализует такие модели поведения, как «отказывающееся поведение, автократическое поведение, демократическое поведение»:

a.     Открытость;

b.     Присоединение;

c.      Контроль.

2. Перечислите шесть способов понравиться людям.

3. Теория транзактного анализа была разработана психологом Э. Берном. Согласно этой теории, каждый человек может находиться в трех различных состояниях. Одно из состояний – «Дитя». Предложите описание данного состояния по признаку, фразам, словам.

4. Перечислите скрытые транзакции, предложите описание одной из них.

**Практическая работа № 7**

**Тема:** **Диагностика состояния агрессии по методике Ч.Д. Стелберга «Дифференцированное измерение тревожности»**

Термин "агрессия" чрезвычайно часто употребляется сегодня в самом широком контексте и поэтому нуждается в серьезном "очищении" от целого ряда наслоений и отдельных смыслов.

Различные авторы в своих исследованиях по-разному определяют агрессию и агрессивность: как врожденную реакцию человека для "защиты занимаемой территории" (Лоренд, Ардри);

как стремление к господству (Моррисон); реакцию личности на враждебную человеку окружающую действительность (Хорци, Фромм). Очень широкое распространение получили теории, связывающие агрессию и фрустрацию (Маллер, Дуб, Доллард).

Под агрессивностью можно понимать свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-субъектных отношений. Вероятно, деструктивный компонент человеческой активности является необходимым в созидательной деятельности, так как потребности индивидуального развития с неизбежностью формируют в людях способность к устранению и разрушению препятствий, преодолению того, что противодействует этому процессу.

Агрессивность имеет качественную и количественную характеристики. Как и всякое свойство, она имеет различную степень выраженности: от почти полного отсутствия до ее предельного развития. Каждая личность должна обладать определенной степенью агрессивности. Отсутствие ее приводит к пассивности, ведомости, конформности и т.д. Чрезмерное развитие ее начинает определять весь облик личности, которая может стать конфликтной, неспособной на сознательную кооперацию и т.д. Сама по себе агрессивность не делает субъекта сознательно опасным, так как, с одной стороны, существующая связь между агрессивностью и агрессией не является жесткой, а, с другой, сам акт агрессии может не принимать сознательно опасные и неодобряемые формы. В житейском сознании агрессивность является синонимом "злонамеренной активности". Однако само по себе деструктивное поведение "злонамеренностью" не обладает, таковой его делает мотив деятельности, те ценности, ради достижения и обладания которыми активность разворачивается. Внешние практические действия могут быть сходны, но их мотивационные компоненты прямо противоположны.

Исходя из этого, можно разделить агрессивные проявления на два основных типа: первый – мотивационная агрессия, как самоценность, второй – инструментальная, как средство (подразумевая при этом, что и та, и другая могут проявляться как под контролем сознания, так и вне него, и сопряжены с эмоциональными переживаниями (гнев, враждебность). Практических психологов в большей степени должна интересовать мотивационная агрессия как прямое проявление реализации присущих личности деструктивных тенденций. Определив уровень таких деструктивных тенденций, можно с большой степенью вероятности прогнозировать возможность проявления открытой мотивационной агрессии. Одной из подобных диагностических процедур является опросник Басса-Дарки.

А. Басе, воспринявший ряд положений своих предшественников, разделил понятия агрессии и враждебность и определил последнюю как: "...реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий". Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басе и А. Дарки выделили следующие *виды реакций:*

1. Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.

2. Косвенная – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.

3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).

4. Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.

5. Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.

6. Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).

8. Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

Опросник состоит из 75 утверждений, на которые испытуемый отвечает "да" или "нет".

ОПРОСНИК

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим

2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю

3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь

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

5. Я не всегда получаю то, что мне положено

6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной

7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать

8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести

9. Мне кажется, что я не способен ударить человека

10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами

11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам

12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его

13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами

14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружественно, чем я ожидал

15. Я часто бываю несогласен с людьми

16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь

17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему

18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями

19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется

20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор

21. Меня немного огорчает моя судьба

22. Я думаю, что многие люди не любят меня

23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной

24. Люди, увиливающие от работы, должны испытывать чувство вины

25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку

26. Я не способен на грубые шутки

27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмехаются

28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались

29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится

30. Довольно многие люди завидуют мне

31. Я требую, чтобы люди уважали меня

32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей

33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их "щелкнули по носу"

34. Я никогда не бываю мрачен от злости

35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь

36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания

37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть

38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются

39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к "сильным" выражениям

40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены

41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня

42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь

43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием

44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел

45. Мой принцип: "Никогда не доверять "чужакам"

46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю

47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею

48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь

49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева

50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться

51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать

52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня

53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ

54. Неудачи огорчают меня

55. Я дерусь не реже и не чаще чем другие

56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее

57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку

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

59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю

60. Я ругаюсь только со злости

61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть

62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее

63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу

64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся

65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить

66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает

67. Я часто думаю, что жил неправильно

68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки

69. Я не огорчаюсь из-за мелочей

70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня

71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение

72. В последнее время я стал занудой

73. В споре я часто повышаю голос

74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям

75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить

При составлении опросника использовались принципы:

1. Вопрос может относиться только к одной форме агрессии.

2. Вопросы формулируются таким образом, чтобы в наибольшей степени ослабить влияние общественного одобрения ответа на вопрос.

Ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом:

**I. Физическая агрессия:**

"да" = 1, "нет"-0: 1,25,31,41,48,55,62,68, "нет" =1, "да" = 0:9,7

**2. Косвенная агрессия:**

"да" - 1, "нет" = 0:2, 10, 18, 34,42, 56, 63, "нет" = 1, "да" - 0: 26,49

**3. Раздражение:**

"да"=1, "нет"=0: 3,19,27,43, 50, 57,64,72, "нет" = 1, "да" =0: II,35,69

**4. Негативизм:**

"да" == 1, "нет" = 0: 4, 12, 20, 28, "нет" - 1, "да" = 0: 36

**5. Обида:**

"да"= 1,"нет" - 0: 5, 13, 21,29,37,44,51,58

**6. Подозрительность:**

"да"=1, "нет"=0: 6,14,22,30,38,45,52,59, "нет" = 1, "да" = 0: 33, **66,** 74,75

**7. Вербальная агрессия:**

"да" = 1, "нет" = 0: 7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73, "нет" - 1, "да"= 0: 33,66,74,75

**8. Чувство вины: "да"-1, "нет"=0: 8, 16, 24, 32, 40, 47,54,61,67**

Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалу, а индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной) включает в себя шкалы 1, 3, 7.

Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 плюс-минус 4, а враждебности – 6,5-7 плюс-минус 3. При этом обращается внимание на возможность достижения определенной величины, показывающей степень проявления агрессивности.

Пользуясь данной методикой, необходимо помнить, что агрессивность, как свойство личности, и агрессия, как акт поведения, могут быть поняты в контексте психологического анализа мотивационно-потребностной сферы личности. Поэтому опрос-ником Басса-Дарки следует пользоваться в совокупности с другими методиками: личностными тестами психических состояний (Кэттелл, Спилберг), проективными методиками (Люшер) и т.д.

**Практическая работа №8**

**Тема: Определение собственного типа темперамента**

Опросник Структуры Темперамента (ОСТ) используется для диагностики свойств «предметно-деятельностного» и «коммуникативного» аспектов темперамента.

ОСТ имеет 105 вопросов. Каждый относится к одной из 9 шкал. 8 шкал содержат по 12 вопросов, а 9-я шкала (социальной желательности ответов) - 9 вопросов.

ОСТ содержит следующие шкалы:

1. Предметная эргичность - включает в себя вопросы об уровне потребности в освоении предметного мира, стремлении к умственному и физическому труду.

Высокие значения (ВЗ) (9-12 баллов) по этой шкале означают высокую потребность в освоении предметного мира, жажду деятельности, стремление к напряженному умственному и физическому труду, легкость умственного пробуждения.

Низкие значения (НЗ) (3-4 балла) означают пассивность, низкий уровень тонуса и активации, нежелание умственного напряжения низкую вовлеченность в процесс деятельности.

2. Социальная эргичность - содержит вопросы об уровне потребности в социальных контактах, о стремлении к лидерству.

ВЗ - коммуникативная эргичность, потребность в социальном контакте, жажда освоения социальных форм деятельности, стремление к лидерству, общительность, стремление к занятию высокого ранга, освоение мира через коммуникацию.

НЗ - незначительная потребность в социальных контактах, уход от социально-активных форм поведения, замкнутость, социальная пассивность.

3. Пластичность - содержит вопросы о степени легкости или трудности переключения с одного предмета на другой.

ВЗ - легкость переключения с одного вида деятельности на другой, быстрый переход с одних форм мышления на другие в процессе взаимодействия с предметной средой, стремление к разнообразию форм предметной деятельности.

НЗ - склонность к монотонной работе, боязнь и избегание разнообразных форм поведения, вязкость, консервативные формы деятельности.

4. Социальная пластичность- содержит вопросы, направленные на выяснение степени легкости или трудности переключения в процессе общения от одного человека к другому,

склонности к разнообразию коммуникативных программ.

ВЗ - широкий набор коммуникативных программ, автоматическое включение в социальные связи, легкость вступления в социальные контакты, легкость переключения в процессе общения, наличие большого количества коммуникативных заготовок, коммуникативная импульсивность.

НЗ - трудность в подборе форм социального взаимодействия, низкий уровень готовности к вступлению в социальные контакты, стремление к поддержанию монотонных контактов.

5. Темп или Скорость - включает вопросы о быстроте

моторно-двигательных актов при выполнении предметной деятельности.

ВЗ - высокий темп поведения, высокая скорость выполнения операций при осуществлении предметной деятельности, моторно-двигательная быстрота, высокая психическая скорость при выполнении конкретных заданий.

НЗ - замедленность действий, низкая скорость моторно-двигательных пераций.

6. Социальный темп - включает вопросы, направленные

на выявление скоростных характеристик речедвигательных актов в процессе общения.

ВЗ - речедвигательная быстрота, быстрота говорения, высокие скорости и возможности речедвигательного аппарата.

НЗ - слабо развита речедвигательная система, речевая медлительность, медленная вербализация.

7. Эмоциональность - включает в себя вопросы, оценивающие эмоциональность, чувствительность, чувствительность к не

удачам в работе.

ВЗ - высокая чувствительность к расхождению между задуманным и ожидаемым, планируемым и результатами реального действия, ощущения неуверенности, тревоги, неполноценности, высокое беспокойство по поводу работы, чувствительность к неудачам

НЗ - незначительное эмоциональное реагирование при неудачах, нечувствительность к неуспеху дела, спокойствие, уверенность в себе.

8. Социальная эмоциональность - включает вопросы, касающиеся эмоциональной чувствительности в коммуникативной сфере.

ВЗ - высокая эмоциональность в коммуникативной сфере, высокая чувствительность к неудачам в общении.

НЗ - низкая эмоциональность в коммуникативной сфере, нечувствительность к оценкам товарищей, отсутствие чувствительности к неудачам в общении, уверенность в себе и ситуациях общения.

9. «К» - контрольная шкала (шкала социальной желательности ответов) включает вопросы на откровенность и искренность высказываний.

ВЗ - неадекватная оценка своего поведения, желание выглядеть лучше, чем есть на самом деле.

НЗ - адекватное восприятие своего поведения.

#### Процедура проведения методики.

Каждому ребенку предлагается текст опросника и бланк для ответов. Испытуемый должен читать вопросы по порядку, стараясь ничего не пропускать и не возвращаться к уже пройденному. Свои ответы он помечает знаком «+» в соответствующих графах «да» или «нет» на бланке ответов.

Процедура опроса занимает от 1ч 30 мин до 2 ч на один класс, раздача вопросника и бланков для ответов - 3-7 мин, чтение инструкции - 6 мин; ответы на уточняющие вопросы - 7-10 мин, волнение бланков - 1 ч - 1ч 30 мин на один класс.

Обработка данных опросника

Обработка данных по ОСТу проводится путем сравнения ответов испытуемого с «ключевыми». Каждое совпадение ответа испытуемого с ключевым оценивается в один балл. Количество баллов суммируется по каждой шкале.

Результаты испытуемых, получивших высокий балл (7 и более) 0 Контрольной шкале, не подлежат рассмотрению.

КЛЮЧИ к ОСТ

1. ШКАЛА - ЭРГИЧНОСТЬ

«да»- вопросы 4, 8, 15, 22, 42, 50, 58, 64, 96.

 «нет» - вопросы 27, 83, 103.

2. ШКАЛА - СОЦИАЛЬНАЯ ЭРГИЧНОСТЬ

«да» -11, 30, 57, 62, 67, 78, 86.

«нет» - 3, 34, 74, 90, 105.

3. ШКАЛА - ПЛАСТИЧНОСТЬ

«да» - 20, 25, 35, 38, 47, 66, 71, 76, 101, 104.

«нет» - 54, 59.

4. ШКАЛА - СОЦИАЛЬНАЯ ПЛАСТИЧНОСТЬ

«да» - 2, 9, 18, 26, 45, 68, 85, 99.

«нет» -31, 81, 87, 93.

5. ШКАЛА - ТЕМП

«да» - 1, 13, 19, 33, 46, 49, 55, 77.

«нет» - 29, 43, 70, 94,

6. ШКАЛА - СОЦИАЛЬНЫЙ ТЕМП

«да» -24, 37, 39, 51, 42, 92.

«нет» - 5, 10, 16, 56, 96, 102.

7. ШКАЛА - ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ

«да» - 14, 17, 28, 40, 60, 61, 69, 79, 88, 91, 95, 97.

8. ШКАЛА - СОЦИАЛЬНАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ

«да» - 6, 7, 21, 36, 41, 48, 53, 63, 75, 80, 84, 100.

9. ШКАЛА-«К»

«да» - 32, 52, 89.

«нет» - 12, 23, 44, 65, 73, 82.

**Тема 05.06 Механизмы взаимопонимания в общении**

**Самостоятельная работа№2**

1. Выберите правильный ответ. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологиче­скими, психологическими, социальными качествами и свойствами это:  
а) личность;  
б) индивидуальность.  
  
2. Установите соответствие.  
  
Свойства личности  
Описание  
  
1) темперамент  
А) Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, лег­  
кость вступления в контакт, любовь к риску и действиям  
  
2) экстраверсия  
Б) Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спо­койствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание  
  
3) интроверсия  
В) Динамическая характеристика психической деятельности.  
  
3. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют по­нятиям.  
  
Тип темперамента  
Описание  
  
1) холерик  
А) Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и  
выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость  
переживания неудач  
  
2) флегматик  
Б) Энергичность, порывистость, неуравновешенность, вспыльчивость, быстрота сме­ны настроения, работоспособность, склонность к лидерству  
  
  
3) сангвиник  
В) Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, сла­бость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспо­собность, вдумчивость  
  
4) меланхолик  
Г) Склонность к переживанию, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений  
  
  
  
4. Выберите правильный ответ. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность осо­бенностей личности это:  
а) характер;  
б) темперамент.  
5. Выберите правильный ответ. В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера;  
б) темперамент;  
в) все ответы верны;  
г) все ответы неверны.  
  
6. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характе­ром», «мямля», то подразумеваем:   
а) свойства темперамента;  
б) волевые черты характера;  
в) все ответы верны;  
г) все ответы неверны.  
  
7. Установите соответствие.  
Качества характера  
Описание  
  
1) целеустремленность  
А) Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твер­дые решения и претворять их в жизнь  
2) самообладание  
Б) Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать  
свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встреча­ющимися при достижении целей  
3) самостоя­тельность  
В) Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые мо­  
гут отвлечь человека от достижения поставленной цели.  
4) решительность  
Г) Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями,  
чувствами, действиями и поступками.  
5) настойчивость  
Д) Способность человека подчинять свои действия целям, которые не­  
обходимо достигнуть.  
  
8. Укажите этапы процесса общения.   
а) потребность в общении;  
б) ориентировка в целях общения, в ситуации общения;  
в) ориентировка в личности собеседника;  
г) планирование содержания своего общения;  
д) восприятие и оценка ответной реакции собеседника;  
е) корректировка направления, стиля, методов общения;  
ж) все ответы верны  
  
9. Выберите правильный ответ. Информационная сторона речи характеризуется:  
а) разборчивостью;  
б) понятностью (доходчивостью);  
в) содержательностью;  
г) определенностью;  
д) все ответы верны.  
  
10. Установите соответствие.  
  
Сторона общения  
Описание  
  
1) Интерактивная   
А) процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания  
  
2) Коммуникативная  
Б) выражается в организации взаимодействия между людьми   
  
3) Перцептивная  
В) состоит в обмене информацией между людьми, проявляется в передаче знаний и умений.   
  
  
11. Выберите правильный ответ. К средствам общения относятся:  
а) язык;  
б) интонация;  
в) мимика, поза;  
г) жесты;  
д) расстояние, на котором общаются собеседники;  
е) все ответы верны.  
  
12. Укажите, с чем связана выразительная сторона речи.  
а) с передачей информации;  
б) с передачей чувств и отношения говорящего к тому, о чем он говорит;  
в) все ответы верны.  
  
13. Выберите правильный ответ. Невербального поведения при общении обеспечивает:  
а) создание образа партнера по общению;  
б) выражение качества и изменения взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;  
в) уточнение, измене  
·ния понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;  
г) качество показателя статусно-ролевых отношений в общении;  
д) все ответы верны.  
14. Выберите правильный ответ. К внешним факторам общения относятся:  
а) ситуация, в которой проходит общение;  
б) обстановка общения;  
в) личность партнера по общению;  
г) наличие общего тезауруса у партнеров по общению;  
д) все ответы верны.  
15. Назовите техники эффективного слушания.  
а) задавание уточняющих вопросов;  
б) резюмирование;  
в) перефразирование;  
г) эмпатическое слушание;  
д) все ответы верны.  
  
16. Выберите правильный ответ. Формула «Я-высказывания»:  
а) Ситуация + Я - чувство + Объяснение;  
б) Объяснение + Ситуация + Я - чувство;  
в) все ответы верны.  
  
17. Установите соответствие.  
  
Свойство характера  
Описание  
  
1) Ригидность  
А) инертность, консервативность установок, неподатливость изменениям, вводимым инновациям, слабая переключаемость с одного вида работы на другой  
  
2) Мобильность  
Б) Пластичность, легкая податливость изменениям ситуации, легкая смена установок и суждений  
  
  
18. Выберите правильный ответ. Синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов:   
а) восприятия и мышления;  
б) памяти и внимания;  
в) все ответы верны.  
  
19. Закончите правильное утверждение. Человек с аудиальной репрезентативной системой собираясь что-то сказать  
а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;  
б) прислушивается к своему внутреннему голосу;  
в) прислушиваются к своим внутренним чувствам.  
  
20. Закончите правильное утверждение. Человек с кинестетической репрезентативной системой собираясь что-то сказать  
а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;  
б) прислушивается к своему внутреннему голосу;  
в) прислушиваются к своим внутренним чувствам.  
  
21. Закончите правильное утверждение. Человек с визуальной репрезентативной системой собираясь что-то сказать  
а) перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;  
б) прислушивается к своему внутреннему голосу;  
в) прислушиваются к своим внутренним чувствам.  
  
22. Охарактеризуйте речь людей-визуалов.  
а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.  
б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;  
в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.  
  
  
23. Охарактеризуйте речь людей-аудиалов.  
а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.  
б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;  
в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.  
  
24. Охарактеризуйте речь людей-кинестетивов.  
а) в речи преобладают слова: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т. п. Темп речи высокий.  
б) в речи преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т. п.;  
в) в речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т. п.  
  
25. Назовите, что означает термин «синтония».  
а) «быть в гармонии с собой и другими»;  
б) «быть в гармонии с самим собой»;  
в) «ощущать дисгармонию в себе»;  
г) «ощущать дисгармонию в себе и других».  
  
**Критерии оценок:**  
Менее 13б -2 «неудовлетворительно»  
13-16 б – 3»удовлетворительно»

17-22 б – 4 «хорошо»

23-25 б – 5 «отлично»  
  
**Тест №4**

**Задание:** выбрать правильные ответы или дополнить предложения

*1.* *Общение – это…*

А) процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Б) стремлении быть в контакте с себе подобными.

В) система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания.

*2.* *Назовите три составляющие (аспекта )общения*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*3.* *Соедините с верными понятиями:*

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание | - это то, ради чего у человека возникает желание общаться. |
| Цель | - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки |
|  | информации |
| Средства | - это информация, которая передается от одного живого существа к |
|  | другому. |

*4.* *Назовите правильный путь передачи информации (общения)*

А) декодирование

Б) каналы коммуникации

В) кодирование

Г) обратная связь

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*5.* *Сторона общения, которая подразумевает межличностное взаимодействие людей, организующих и осуществляющих совместную деятельность, называется…*

А) коммуникативная Б) интерактивная В) перцептивная

*6.* *Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – это…*

А) духовное общение

Б) контакт масок

В) императивное общение Г) примитивное общение Д) манипулятивное общение

*7.* *При каком виде общения в качестве средств влияния на собеседника используются приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т. п.*

А) диалогическое

Б) «контакт масок»

В) императивное

Г) манипулятивное

Д) светское

1. *К какому стилю речи относится общение двух знакомых, друзей.*

А) разговорный

Б) публицистический

В) художественный

1. *Назовите виды вербального общения*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *К визуальной группе невербальных средств общения относятся:*

А) запах, прикосновение, объятия, похлопывание полечу.

Б) внешний вид, мимика, поза, дистанция, взгляд.

В) тембр, тон, смех, кашель, скрежет зубами

1. *Мимика – это…*

А) движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние.

Б) некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл.

В) это движения всего тела.

*12. К какому виду жестов относятся: почесывание, подергивание отдельных частей тела, касание, пошлепывание партнера, перебирание отдельных предметов.*

А) жесты-иллюстраторы

Б) жесты-регуляторы

В) жесты-адапторы

Г) жесты-эмблемы

*13. что означает в разговоре частое почесывание носа, оттягивание воротничка рубашки или ослабление галстука?*

А) сомнение

Б) ложь

В) злость

**14.** *Вы заметили, что глаза вашего собеседника блуждают по комнате, останавливаясь то на картине, то на окне. Это признак того, что:*

А) ему неудобно;

Б) на него произвела впечатление окружающая обстановка;

В) ему уже не интересно

*15. Запах какого напитка располагает к общению?*

А) кофе

Б) чай

В) Coca-Cola

Г) коньяк

*16. К какой зоне, относится следующая характеристика «обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, как правило, с теми, кого не очень знают»*

А) личная

Б) социальная

В) интимная

Г) публичная

*17. Темперамент – это…*

А) совокупность психических особенностей, связанных с эмоциональной возбудимостью; Б)психические свойства человека, определяющие его поведение в типичных обстоятельствах;

В)это индивидуально-психологические особенности, в результате которых при одном

* том же уровне ЗУН-ов одно дело у человека получается лучше другого;

*18. Какая из характеристик относится к холерическому типу темперамента:*

А) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;

Б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;

В) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

Г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные

* легко подвижные.

*19. Какая из характеристик относится к меланхолическому типу темперамента:*

А) слабый тип нервной системы и, следовательно, нестойкий перед обстоятельствами, требующими преодоления или сильного возбуждения нервной системы;

Б) медлителен, невозмутим, имеет устойчивые стремления и настроение, внешне скуп на проявление эмоций и чувств;

В) неуравновешенный, безудержный, у него преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.

Г) процессы возбуждения и торможения у него достаточно сильные, уравновешенные и легко подвижные.

*20. Характер – это:*

А) особенности человека, проявляющиеся через его ощущения, восприятие, обусловленные типом нервной системы, динамикой психических процессов, наследственными факторами;

Б) совокупность неустойчивых, изменяющихся психологических свойств человека,

проявляющихся в зависимости от обстоятельств и условий социальной среды.

В) совокупность устойчивых индивидуально-психологических свойств, проявляющихся в жизнедеятельности человека в виде его отношения к окружающим людям, к самому себе, к деятельности, другим различным обстоятельствам бытия и т.п.

21.К какому виду акцентуации характера относится следующая характеристика: отличается неугомонностью, шумливостью, подвижностью, общительностью, склонностью к озорству, неусидчивостью, приподнятым настроением. Им свойственна переоценка собственной личности, тяга к компаниям, подчас асоциальным:

А) психостенический;

Б) циклоидный;

В) сенситивный;

Г) гипертимный;

Д) эпилептоидный.

Е) шизоидный.

**Эталон ответа:**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Ответ** |
| *1* | **А** |
| *2* | **Цель, содержание, средства** |
| *3* | **1-в, 2-а, 3-б** |
| *4* | **в, б, а, г** |
| *5* | **А** |
| *6* | **б** |
| *7* | **в** |
| *8* | **а** |
| *9* | **письменная и устная речь, слушание и чтение** |
| *10* | **б** |
| *11* | **а** |
| *12* | **в** |
| *13* | **б** |
| *14* | **б** |
| *15* | **а** |
| *16* | **б** |
| *17* | **а** |
| *18* | **в** |
| *19* | **а** |
| *20* | **в** |
| *21* | **г** |

**Критерии оценки**

**21-19** – «отлично»

**18-15** – «хорошо»

**14-10** – «удовлетворительно»

**9 и менее** –«неудовлетворительно»

**Тема 05.07 Техники и приемы общения**

**Тест №5**

**Задание:** выбрать правильный ответ

*1.  Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:* «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а)  коммуникативная сторона общения;

б)  интерактивная сторона общения;

в)  перцептивная сторона общения.

*2.  Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:*

а)  от личных особенностей говорящего;

б)  от отношения говорящего к слушающему;

в)  от ситуации, в которой протекает общение;

г)  от отношения слушающего к говорящему;

д)  от личных особенностей слушающего;

е)  все позиции верны;

ж)  все позиции неверны.

*3.  Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации.* Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

а)  семантический барьер;

б)  стилистический барьер;

в)  логический барьер.

*4.  Укажите правильный ответ*. *Количество и качество невербальных сигналов зависит от*:

а)  возраста;

б)  пола;

в)  социального статуса;

г)  типа темперамента;

д)  национальности;

е)  все ответы верны;

ж)  все ответы неверны.

*5.  Кинесика изучает:*

а)  прикосновения в процессе общения;

б)  внешнее проявление человека;

в)  расположение собеседников в пространстве.

*6.  Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?*

а)  да;

б)  нет.

Ответ поясните на примере.

*7.  Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:*

а)  расслабленная улыбка;

б)  смущенная улыбка;

в)  усмешка.

*8. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям*:

а)  сентиментальным;

б)  скрывающим собственные намерения;

в)  прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г)  все ответы верны;

д)  все ответы неверны.

*9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на*:

а)  неуверенность;

б)  превосходство и гордость;

в)  скрытое наблюдение.

*10.   В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику*. Это:

а) презрение;

б)  интерес к собеседнику и его признание;

в)  проявление подчеркнутого неуважения.

*11.  Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает*:

а)  превосходство;

б)  партнерское отношение;

в)  стремление к подчинению.

*12. Жест закрытости проявляется обычно в позиции*:

а)  руки, скрещенные на груди;

б)  руки на бедрах;

в)  рука, поддерживающая подбородок.

*13. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это*:

а)  расстегнутый пиджак;

б)  скрещенные ноги;

в)  открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

г)  неполная посадка на стуле;

д)  все ответы верны;

е)  все ответы неверны.

*14.  Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции*:

а)  скрещенные ноги и руки;

б)  наклон головы;

в)  руки на бедрах.

*15.  Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:*

а)  руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;

б)  почесывание подбородка;

в)  прикладывание рук к груди.

16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а)  руки, скрещенные на груди;

б)  указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в)  прикрытие рта ладонью.

*17.  Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:*

а)  открытости;

б)  готовности;

в)  защиты.

*18.  Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как*:

а) боязливого;

б)  уверенного;

в)  покорного.

*19.  Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий*?

а)  отсутствие интереса;

б)  отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;

в)  недостаток уверенности.

*20. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает*:

а)  смирение, покорность;

б)  страх;

в)  сомнение;

г)  переоценку;

д)  все ответы верны;

е)  все ответы неверны.

*21. Укажите правильный ответ. При удивлении*:

а)  брови подняты;

б)  глаза широко открыты;

в)  рот приоткрыт;

г)  все ответы верны;

д)  все ответы неверны.

*22.  Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил поверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает*:

а)  желание действовать активно;

б)  критическое оценивание;

в)  задумчивость.

*23.  Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:*

а)  вовлеченность в проблему;

б)  доверительность и согласие;

в)  смущение и неуверенность.

*24.  Определяющим фактором расстояния между общающимися являются*:

а)  культурные различия;

б)  социально-возрастные различия;

в)  половые различия.

**Критерии оценки**

**24-23** – «отлично»

**22-19** – «хорошо»

**18-16** – «удовлетворительно»

**15 и менее** –«неудовлетворительно»

**Тема 05**.**08 Правила слушания, ведения беседы, убеждения**

**Тест №6**

**Задание: выбрать правильный ответ**

**1.**Предметом изучения психологии является:

а) человек и его поведение;

б) личность человека;

в) психика во всем многообразии ее проявлений

г) психические процессы.

2.Что из нижеперечисленного не входит в компетенцию психолога:

а) диагностика темперамента и характера человека;

б) профориентация учащихся выпускных классов;

в) измерение уровня гемоглобина крови;

г) судебно-психиатрическая экспертиза.

3.Общая психология относится к:

а) прикладным отраслям психологии;

б) фундаментальным отраслям психологии;

в) психологии развития;

г) практической психологии.

4.Общая психология это:

а) отрасль психологической науки, изучающая закономерности этапов психического развития и формирования личности на протяжении онтогенеза человека;

б) отрасль психологической науки, изучающая наиболее общие психологические закономерности и методы психологии, ее основные понятия;

в) отрасль психологической науки, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп;

г) отрасль психологии, исследующая процессы и средства информационного взаимодействия между человеком и машиной.

5. Психика это:

а) синоним души;

б) внутренний мир человека;

в) системное свойство высокоорганизованной материи (мозга), заключающееся в активном отражении субъектом окружающего мира, построении на этой основе картины мира, саморегуляции поведения, саморегуляции деятельности;

г) переживания и мышление человека.

6.Структура психики включает:

а) сознание;

б) бессознательное;

в) надсознательное; г) все ответы верны.

7.Какие психические процессы не относятся к когнитивным психическим процессам:

а) желания и влечения;

б) восприятие;

в) мышление;

г) эмоции, чувства.

**Критерии ответа**

**7 баллов** – «отлично»

**6-5 баллов** – «хорошо»

**4 балла** – «удовлетворительно»

**Менее 3 баллов** –«неудовлетворительно

**Практическая работа №9**

**Тема:** Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности

**Цели:**развитие познавательных способностей и активности обучающихся.

**Время выполнения**: 1 час

**Задание 1.**  Тест «Ведущая репрезентативная система».

**Последовательность выполнения:**

У каждого человека есть своя ведущая репрезентативная система, с помощью которой он получает наибольшее количество информации, ориентируется в окружающем мире, проявляет свое отношение к происходящему в мыслях, словах, чувствах, поступках. Общение происходит успешно, если собеседники могут согласовать свои репрезентативные системы, вести общение на «одном языке». Этот тест позволяет более четко определить, какая репрезентативная система является для вас ведущей.

Инструкция. Для каждого из утверждений поставьте определенный ранг, например, цифру — ранг I перед предложением, которое, как вы считаете, лучше всего описывает вас (больше всего вам подходит), затем ранг II — перед предложением, которое подходит вам более всего после первого, и так до четырех. Вопрос Ответ/ранг 1 2 3 12 I 2 1 4 II 1 2 3 III 3 3 ... ... 2 IV 4 4 ... 1 1. Я скорее всего скажу:

I — важные решения — это дело моих чувств,

II — важные решения зависят от моего настроения,

III — важные решения зависят от моей точки зрения,

IV — важные решения — это дело логики и ума.

2. Тот скорее окажет влияние на меня:

I — у кого приятный голос,

II — кто хорошо выглядит,

III — кто говорит разумные мысли,

IV — кто оставляет у меня хорошие чувства.

3. Если я хочу узнать, как вы поживаете:

1-я посмотрю на вашу внешность,

II — я проверю, что вы чувствуете,

III — я прислушаюсь к звукам вашего голоса,

IV — я обращу внимание на то, что вы говорите.

4. Для меня легко:

I — модулировать полноту звуков в стереосистеме,

II — сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе,

III — выбрать суперкомфортабельную мебель,

IV — найти богатые комбинации красок.

5. I — Мне очень легко понять смысл новых фактов и данных.

II — Мои уши всегда настроены на звуки в окружающей действительности.

III — Я хорошо чувствую одежду, облегающую мое тело.

IV — Когда я смотрю на комнату, я описываю ее в ярких красках.

6. Если люди хотят узнать, как я поживаю:

I — им следует узнать о моих чувствах,

II — им следует посмотреть, как я одет,

III — им следует послушать, что я говорю,

IV — им следует прислушаться к интонациям моего голоса.

7. Я предпочитаю:

I — услышать факты, о которых вы знаете,

II — увидеть картины, которые вы нарисовали,

III — узнать о ваших чувствах,

IV — послушать интонации вашего голоса, звуки происходящих событий.

8. I — Когда я вижу что-то, я верю этому.

II — Когда я слышу факты, я верю им.

III — Я верю, когда чувствую что-то.

IV — В зависимости от того, что я слышу, я верю этому или нет.

9. I — Обычно я хорошо чувствую настроения членов своей семьи.

II — Я могу нарисовать лица, одежду, маленькие видимые детали, касающиеся моей семьи.

III — Я знаю, что именно думают члены моей семьи по поводу наиболее важных вопросов.

IV — Я хорошо различаю интонацию голосов членов моей семьи.

10. 1-Я учусь понимать какие-то вещи. II — Я учусь делать какие-то вещи.

III — Я учусь слушать новое.

IV — Я учусь видеть новые возможности.

11. Когда я думаю о принятии важного решения, я скорее:

I — приду к выводу, что важные решения принимаются с помощью чувств,

II — в зависимости от моего настроения,

III — приму те, которые я вижу наиболее отчетливо,

IV — приму их с помощью логики и разума.

12. I — Мне легко вспомнить, как звучит голос моего друга.

II — Мне легко вспомнить, как выглядит мой друг.

III — Хорошая мысль — вспомнить, что говорил мой друг.

IV — Мне легко вспомнить, как я чувствую своего друга.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

1-й шаг Ответ

Вопрос 1 2 3 4 5 б 7 8 9 10 11 12 I К А в А д К д В К д К А II А В к д А В в д В к А в III В д А К К Д к к д А в Д IV д к д В В А А А А В Д к А — аудиальная репрезентативная система; В — визуальная репрезентативная система; К — кинестетическая репрезентативная система; Д — «думающий, анализирующий, логический компьютерный тип».

2-й шаг Репрезентативная система

вопросы/ранги ответов в К А д 1 3 2 1 4 2 2 3 1 4 3 3 1 2 4 12 Всего: сумма 14 26 Итого: ведущая \* репрезентативная система ведущая малозначимая 1. 113

Та репрезентативная система, которая наберет наименьшую сумму рангов, будет являться наиболее важной, ведущей системой для человека.

Та репрезентативная система, которая наберет наибольшую сумму рангов (часто была на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной и мало значимой для человека.

**Задание 2.**Определение системы модальностей собеседника.

**Последовательность выполнения:**

1. Разбейтесь на пары. Модальность ведущей системы, отвечающей за извлечение информации, можно определить, задавая вопросы собеседнику:

а) визуальной направленности (например, «Какого цвета глаза у вашей мамы?», «Какой формы буквы на вывеске вашего учреждения?» и т. п.);

б) аудиальной направленности (например, «Если хлопнуть дверьми в вашей квартире, какая из них хлопнет громче?»; «Постарайтесь услышать, как кто-то из очень близких вам людей произносит ваше имя особо волнующим голосом» и т. п.);

в) кинестетической направленности (например, «Помните ли вы ощущение от воды на коже, когда принимаете душ? Какое ощущение вы испытываете, когда гладите кошку, собаку?»).

2. Задайте вопрос собеседнику: «Какое событие в вашей жизни вы считаете самым интересным или лучшим?». Пока собеседник будет отвечать на ваш вопрос, наблюдайте за движением его глаз и определите его «любимую» репрезентативную систему: глаза подняты вверх или расфокусированы — это глаза человека с визуальной репрезентативной системой; опущенные вправо и вниз — кинестетик, глаза на средней линии слева или справа или опущены вниз-влево — глаза человека с аудиальной репрезентативной системой.

Модальность репрезентативной системы, отвечающей за предоставление полученной информации сознанию человека, можно определить по употребляемым в речи словам. Слова могут быть на уровне зрительного представления (видеть, яркий, ясный, туманный, отчетливо, расплывчато, мелькать, перспектива и т. п.), слухового восприятия (слушать, звучать, громкий, настраивать, согласовывать, скрипеть, оглушить) или чувственного ощущения, кинестетической направленности (чувствовать, притрагиваться, теплый, гладкий, жесткий, хватать и др.).

Модальность референтной системы, которая отвечает за сверку полученного результата с искомым, можно также определить по движению глаз. В стратегии мыслительного процесса собеседника происходит последовательное подключением сначала ведущей, затем репрезентативной системы, в заключение — 2-й референтной системы. «Подстроившись на волну» одинаковых модальностей с вашим собеседником, легче достичь необходимого уровня взаимопонимания с ним. Вступите в общение сами, переводя свой способ восприятия на язык собеседника.

**Задание 3.** Задание «Сенсорная острота»

**Последовательность выполнения:**

Выберите себе партнера, которого менее всего знаете. Вначале задайте ему вопросы, на которые — вы знаете — последует ответ «да», и наблюдайте за бессознательными различиями в лице и позе, пока партнер думает, как ответить. Затем задайте ему вопросы, на которые — вы знаете — человек ответит «нет», и понаблюдайте за изменениями в дыхании, в лице, в нижней губе, когда человек отвечает «нет». Продолжайте задавать вопросы до тех пор, пока не почувствуете, что различаете разницу в лице, дыхании, позе человека при ответе «да» и ответе «нет». Когда вы будете уверены, что знаете, как будет отвечать человек, например: «У вас были длинные волосы, когда вам было 14 лет? Ваша мать старше вашего отца?» — попробуйте угадать его ответ по невербальным проявлениям, прежде чем он выскажет свой ответ вслух. Если вы потратите неделю на такие упражнения с разными людьми, вы обнаружите, что узнаете ответ человека, прежде чем он его произнесет.

**Практическая работа №10**

**Тема:** разработка и проведение тренинга общения

**Время выполнения**: 1 час

**Цель:**помочь участникам тренинга найти для себя наиболее  эффективные способы  и приемы общения.

**ХОД  РАБОТЫ**

Правила работы в         группе:  
1. Доверительный стиль общения (одно из его отличий — называние друг друга на «ты», что психологически уравнивает всех членов группы и ведущего).  
2. Общение по принципу «здесь и теперь» (говорить только о том, что волнует участников в данный момент, и обсуждать то, что происходит в группе).  
3. Персонификация высказываний (отказ от безличных речевых форм, помогающих людям в повседневном общении скрывать собственную позицию и уходить от ответственности, свои суждения выдвигать в форме «Я считаю...», «Я         думаю...»).  
4. Искренность в общении (говорить только то, что действительно чувствуем, или молчать; открыто выражать свои чувства по отношению к действиям других         участников).  
5. Конфиденциальность (происходящее на занятии не выносится за пределы группы, что способствует раскрытию         участников).  
7. Недопустимость непосредственных оценок человека.

1. **Игры для создания благоприятной эмоциональной атмосферы.**

Ведущий объясняет особенности предстоящей формы работы. Общение это взаимодействие двух или более партнеров. Рассмотрим пять возможных способов поведения по Кеннету Томасу.

**1. Соревнование (**конкуренция), как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

**2. Приспособление**, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

**3. Компромисс**, как соглашение на основе взаимных уступок.

**4. Избегание**, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

**5. Сотрудничество**, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Кеннет Томас считает, что:

*- при ИЗБЕГАНИИ ни одна из сторон не достигает успеха;*

*- при таких формах поведения, как КОНКУРЕНЦИЯ, ПРИСПОСОБЛЕНИЕ и КОМПРОМИС, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки;*

*- и только в ситуации СОТРУДНИЧЕСТВА обе стороны оказываются в выигрыше.*

**Упражнение «Никто не знает…»**

Это упражнение особенно подходит для  со здания работоспособности в группе знакомых между собой людей. Участники группы сидят по кругу. У ведущего в руках мяч.

Инструкция:«Сейчас мы будем бросать друг другу этот мяч и тот, у кого окажется мяч, завершает фразу „Ни кто из вас не знает, что я (или — у меня)..." Бу дем внимательны и сделаем это так, чтобы каж дый из нас принял участие в выполнении задания. У каждого из нас мяч может побывать много раз». В результате проведения этого упражнения улучшается групповая атмосфера, участники чув ствуют себя более непринужденно, сокращается дистанция в общении. Многие участники группы раскрываются с неожиданной стороны: о ком-то мы узнаем, что этот человек — мастер спорта, другой — играл раньше в ансамбле на трубе и т. д.

**Упражнение «Выбор траектории»**

Эта разминочная игра также может быть отнесена к необыч ным способам поведенческой психодиагностики. Она может служить прологом к психотехникам, ориентированным на раз витие умений осознавать собственные предпочтения и склон ности.

Ведущий включает фоновую музыку (среднего темпа) и дает следующую инструкцию:

- У многих людей есть привычка, размышляя над решением какой-либо сложной задачи, двигаться по замкнутой траекто рии. Кто-то движется по кругу... (показывает), кто-то предпо читает ходить, совершая более резкие повороты, т.е. описывая квадрат или прямоугольник... (показывает), Кто-то  как будто шагает вдоль сторон треугольника... (показывает).  И наконец, встречаются люди, которые, размышляя, движутся по траекто рии, которую мы называем зигзагом... (показывает). У вас есть несколько минут для того, чтобы подвигаться по комнате, опробуя все эти траектории. Можно уменьшать или увеличивать размеры описываемых фигур по вашему желанию. Участникиначинают двигаться по комнате под музыку (ра зумеется, это упражнение применимо только в том случае, если позволяют размеры помещения). Ведущий мягко пресекает раз говоры: нужно, чтобы каждый сумел настроиться на свои внут ренние ощущения. Пяти-семи минут обычно достаточно для того, чтобы каждый определился в своем выборе. Ведущий пред лагаетучастникам группы разделиться: "круги", "квадраты", "треугольники" и "зигзаги" занимают разные углы помещения.

*-*А теперь посмотрите, кто еще оказался в одной группе с вами? Кто так же, как и вы, предпочитает именно эту фигуру? Видимо, что-то объединяет вас, видимо, есть в вас нечто схожее, раз ваши вкусы в отношении этой геометрической фигуры сов падают. Обсудите в группах, в чем сходство между вами - людьми, выбравшими круг, квадрат, треугольник или "восьмер ку". Почему именно эта фигура оказалась для вас наиболее сим патичной?

После пятиминутного обсуждения каждая группа представ ляет свое обоснование сделанного выбора. Участники объясня ют, чем выбранная фигура предпочтительнее остальных и как можно охарактеризовать людей, выбирающих эту фигуру. Вы слушав каждую группу, ведущий может предложить сравнить точки зрения группы с мнением психологов, работающих в та ком направлении, как психогеометрия.

1. **Игры и упражнения на развитие коммуникативных навыков.**

♦   установление контакта в общении, понимание своего состояния и его презентация, а также понимание состоя ния других людей, сопереживание;

♦   передача и прием информации;

♦   умение слушать, что означает умение воспринимать другого человека полностью, во всех его вербальных и не вербальных проявлениях, улавливать подтекст, смысл его высказываний, а также воспринимать свои реакции, возни кающие в ответ на то, что говорит человек.

Психогимнастические упражнения, вошедшие в эту часть, позволяют членам группы тренинга осознать раз нообразные, вербальные и невербальные средства уста новления контакта, апробировать их в безопасных усло виях, проверить свои возможности установления контакта в различных ситуациях, понять, что при установлении контакта не существует универсальных средств и правил, а прежде всего необходимо ориентироваться на челове ка, с которым взаимодействуешь, на состояние, в кото ром он находится.

# Упражнение «Пригласи»

Для проведения упражнения необходимо нечет ное количество участников. Предварительно все рассчитываются на «первый», «второй». Все вто рые номера сидят на стульях, первые стоят за спин ками их стульев, оставшийся без пары участник группы стоит за спинкой свободного стула (допу стим, его зовут Андрей).

***Инструкция:****«Задача Андрея пригласить кого-нибудь из  сидящих на свой стул. При этом он может пользовать ся только невербальными средствами, говорить ничего не надо. Все те, кто сидят на стульях, очень хотят попасть на свободный стул. Задача тех, кто стоит за спинками стульев — удержать своих „подопечных". Сделать это можно, успев положить руку на плечо того человека, который сидит на* *вашем стуле, в тот момент, когда вы заметили его намерение пересесть. Постоянно держать руку над плечом вашего „подопечного" не стоит».*

Через некоторое время ведущий предлагает уча стникам поменяться: те, кто сидели, встают и на оборот. При этом одному из тех, кто стоял, при дется встать за свободный стул.

С одной стороны, упражнение позволяет уча стникам группы подвигаться, снижает напряжен ность, усталость. Оно проходит весело, улучшает настроение. В то же время это упражнение тесно связано с содержанием работы по теме «Установ ление контакта». Для актуализации опыта по этой проблеме можно обратиться к группе с вопроса ми: «Каким образом вы действовали, когда при глашали кого-то на ваш стул?», «Как вы понима ли, что вас пригласили занять свободный стул?».

 Для общения существуют   разные вопросы:

- закрытые (есть ли у вас, делаете ли вы)  вопросы предполагают конкретный точный ответ;

- открытые (что, который, когда, где, почему) предполагают полный ответ

* зондирующие (каким образом, по какой причине) более подробный ответ в деталях.
* Наводящие, возвратные (уточняющие), сбивающие, провокационное.

**Упражнение «Беседа»**

Группа садится по кругу.

***Инструкция:****«Для выполнения этого упражнения мы создадим* *пары. (Ведущий может предложить группе объеди ниться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участни ков, ведущий  может сам принять участие в упраж нении.) Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 3  минуты для беседы (ведущий может предложить для обсуждения связанные с контекс том группы или нейтральные темы). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положе ние, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу».*

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты — один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 мину ты — сидя лицом друг к другу.

При обсуждении упражнения ведущий может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в ка ком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументированно проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важ ности для эффективного установления контакта равенства позиций участников, отсутствия между ними барьеров, о нахождении глаз на одном уровне.

**Практическая работа №11**

**Тема:** Ролевая игра «Проведение собеседования»

**Время выполнения**: 1 час

**Цель** - приобретение будущими специалистами практических навыков для квалификационной оценки и профессиональной подготовки потенциальных сотрудников, навыков самостоятельного выработка оптимальных управленческих решений.

Организация деловой игры включает в себя ряд аспектов.

1)  подготовка игры,

2)  формирование игровой группы,

3)  руководство игрой, контроль за ее процессом,

4)  подведение итогов и оценка результатов.

1. Подготовка игры.

На занятии, предшествующем данной деловой игре, студентам объясняются цель и задачи игры, рекомендуется литература, необходимая для самостоятельной подготовки студентов к игре. Студентам предлагается ответить на вопросы теста «Определение стиля собеседования», по результатам которого в дальнейшем группа делится на отдельные команды соответственно выбранному стилю проведения собеседования при приеме на работу. Оптимальный состав команды 5-6 человек. В каждой группе выбирается старший, который распределяет функциональные роли каждого члена своей команды: директор фирмы, менеджер по персоналу, руководитель функционального подразделения и т.д. Каждой команде необходимо подготовить «пакет документов» для проведения предстоящего оценочного собеседования. Данный «пакет» является домашней заготовкой и включает в себя материал проделанных ранее практических работ. В «пакет документов» входит:

-     краткое описание фирмы (название, вид деятельности, организационно-  
правовая форма, организационная структура, список «сотрудников» с  
указанием должностей, заявленная вакансия, стиль проведения  
собеседования);

-     объявление о вакансии;

-     портрет кандидата;

-     бланк оценки кандидата;

-     перечень вопросов к кандидату ( для каждого этапа собеседования);

-     карточки для каждого сотрудника с указанием его имени и должности  
(бейджик);

-   задания (для собеседования-«испытания»);

Подготовка к деловой игре включает групповую и самостоятельную работу студентов.

2. Формирование игровой группы.

Деятельность по формированию игровой группы предполагает оценку индивидуальных качеств обучаемых, степени их подготовленности к деловой игре, их игровой мотивации. Цель игры должна соответствовать потребностям ее участников. Эффективность игры может быть резко снижена из-за участия в ней студентов, не владеющих в достаточной степени теоретическими знаниями. Таким студентам целесообразно предложить участвовать в игре в качестве соискателя на вакантную должность. В этом случае домашней заготовкой будет служить составление резюме. Таким образом, будет применен дифференцированный подход, предотвращающий снижение мотивации и формальное участие данной категории игроков. По результатам теста (см. раздел «подготовка игры») студенты делятся на пять групп по стилю собеседования.

1.                     Собеседование - допрос.

Интервьюер проявляет постоянную активность, задает «закрытые вопросы», позволяет себе перебивать или обрывать собеседника намеренно, атмосфера собеседования официальная и крайне напряженная, все невербальное поведение интервьюера показывает превосходство над кандидатом. Цель - проверить кандидата на стрессоустойчивость и выявить характерный тип реакции на сложную межличностную ситуацию общения.

2.                     Собеседование - «игра в прятки» или «ежик в тумане».

Характеризуется явным стремлением запутать кандидата, сбить его с толку, постараться ничего не рассказать о своей компании, объясняя это сохранностью интересов фирмы от собеседника, намерения которого не ясны, а решение о его «допуске» в фирму еще не принято. Цель -заинтриговать кандидата, выявить стратегию поведения кандидата в ситуации неопределенности. Оптимально использование данного стиля в ситуации, когда кандидат явно не подходит или не нравится.

3.                     Собеседование - «песня».

После нескольких, чаще всего необязательных вопросов интервьюер начинает долго, подробно и пространно рассказывать о фирме, ее истории, планах, о должности, какие люди и как работают в фирме. Цель - привлечь кандидатов, не искушенных в поисках работы, заинтересовать кандидата и в то же время избежать приема на работу тех, чьи ожидания расходятся с возможностями фирмы.

4.                     Собеседование - испытание.

После нескольких обязательных вопросов кандидату предлагается решить некую профессиональную или поведенческую задачу. Такой стиль собеседования дает возможность достоверно проверить практические специальные навыки. Однако есть опасность отсеять хороших и перспективных специалистов, которым не хватает •-> специфических знаний или умений.

5.                     Собеседование - «партнерские переговоры».

Со стороны выглядит как диалог хороших знакомых, время для высказывания мнений распределено приблизительно одинаково. Преобладают вопросы «открытого» типа. Цель - получить о кандидате или

 компании как можно больше информации. Открытые вопросы часто звучат как продолжение к рассказу.

3.                Руководство игрой, контроль за ее процессом.

Руководитель выполняет в организации игры следующие функции:

-   формирует состав участников;

-   готовит и адаптирует применительно к конкретным условиям базу  
данных для начального периода игры, устанавливает ее регламент;

-   знакомит с условиями и правилами игры, консультирует участников;

-   осуществляет текущий контроль за соблюдением правил игры;

-   следит за соблюдением в процессе игры этических норм,

-следит за ориентацией игрового процесса на достижение  
поставленных целей, помогает выявлять и анализировать  
неэффективные способы действий;

-     собирает по завершению игры рабочие документы и проверяет  
правильность их заполнения;

-     оценивает результаты выполнения заданий, поведение участников,  
делает общие выводы, дает частные рекомендации конкретным  
участникам игры.

4.                 Подведение итогов деловой игры.

Подведение итогов и оценка результатов являются заключительным и чрезвычайно важным для реализации целей моментом. В процессе оценки следует руководствоваться заранее установленными критериями. Грамотное подведение итогов должно помочь участникам игры адекватно оценить свои сильные и слабые стороны, утвердиться в собственном мнении, сделать соответствующие выводы относительно дальнейшего закрепления изученных образцов поведения и их внедрения в повседневную деятельность. При подведении итогов игры необходимо ранжировать ее участников в зависимости от достижений, анализировать и объяснять причины успеха или неуспеха. Важно, что в оценке каждого участника игры участвует вся группа. Итогом оценки является среднее значение выставленных в соответствии с критериями баллов. Подведение итогов есть результат совместной работы преподавателя и студентов. Критериями оценки служат следующие параметры:

-   степень подготовленности к игре;

-   актуальность подготовленных и задаваемых вопросов;

-соответствие стратегии поведения представленному стилю  
собеседования;

-   культура речи;

-   степень активности в работе коллектива фирмы;

-   проявление коммуникативных навыков.

Исходные данные: раздаточный материал (приложения)

 Приложение № 1. Причины, по которым кандидатам отказывают в работе после собеседования.

 Приложение № 2. Этапы собеседования.

 Приложение № 3. Защита от некорректных собеседников.

Ход игры.

Вводная часть. Преподаватель после приветствия объявляет тему и цель занятия, проводит жеребьевку с целью установить очередность выступления команд. Первая команда готовится к выступлению в течение 5-10 минут. Остальные студенты становятся зрителями-судьями. Им объясняются критерии выставления оценки. Время проведения вводной части-15 минут.

Основная часть. Руководитель фирмы проводит презентацию своей организации (домашняя заготовка), представляет сотрудников, заявляет вакансию, стиль проведения собеседования. Соискателем на вакантную должность может стать любой студент из числа зрителей. При прохождении собеседования кандидат представляет свое резюме, составленное ранее на практической работе. Зрители наблюдают за проведением собеседования согласно этапам. По окончании выступления преподаватель благодарит участников собеседования. Критические замечания со стороны зрителей во время выступления не допускаются. Далее происходит выступление других команд согласно жеребьевке. В случае если кандидат по какой-либо причине не соответствует требованиям вакансии, то возможно проведение еще одного собеседования. Выступление кандидата также оценивается. Время одного выступления - 15 минут.

Заключительная часть. Преподаватель благодарит всех за участие, предоставляет возможность желающим высказать свое мнение о ходе игры. Далее слово предоставляется участникам каждой команды для самооценки, проделанной работы. Последним подводит итог деловой игры преподаватель. Проводится обработка выставленных студентами оценок, выводится средний балл по каждому, объявляются оценки в том случае, если оценка преподавателя отличается от оценки, выставленной студентами, то в журнал выставляются обе оценки.

Общее время проведения деловой игры составляет 2-4 академических часа в аудитории и 2-3 часа самостоятельной подготовки студентов.

Тест «Определение стиля руководства»

Инструкция: Используя категории ответов «верно» и «неверно», ответить на вопросы.

1. Я рассматриваю интервью как возможность убедить себя и окружающих в достоинствах вашей компании.

2.               Во время интервью большую часть времени говорю я.

3.               В ходе собеседования кандидат должен продемонстрировать свои навыки, а моя задача – дать ему подходящее задание.

4.               Не следует терять время собеседования на то, чтобы построить хорошие отношения с кандидатом.

5.               Во время собеседования кандидат не должен задавать вопросов.

6.               Я диктую правила игры, так как я хозяин положения.

7.               Не следует рассказывать кандидату о компании во время первой встречи.

8.               Только практические задания, которые я обязательно даю кандидату, помогают мне понять, тот ли он специалист, которого я ищу.

9.               Я определяю правила игры во время собеседования, так как я отвечаю за качество подбора сотрудников.

10.         Многие руководители срывают на кандидатах свое плохое настроение.

I1Первым делом кандидату надо рассказать о компании.

12.        Моя роль на интервью - роль беспристрастного судьи.

13.        Нельзя подробно отвечать на вопросы кандидата о фирме и должности.

14.        Во время интервью я должен позаботиться об удобстве и раскрепощении кандидата.

15.        В ходе беседы с кандидатом я чувствую себя более комфортно в роли равноправного партнера.

16.        Я считаю, что кандидата во время интервью надо побольше проверять на  
стрессоустойчивость.

17.        Моя основная задача - заинтересованность кандидата работой в нашей компании.

18.        Практическое задание во время интервью - пустая трата времени, все равно навыки кандидат можно проверить только в ходе настоящей работы.

В графе «сумма» подсчитайте общий балл ответов «верно» и «неверно» в соответствии с распределением номеров вопросов по стилям интервью в колонках.

Стили

«Верно»

1 балл за №№ вопросов

«Неверно»

 1 балл за №№ вопросов

Сумма

1 . Допрос

1, 4, 6, 12, 13

2, 11, 14, 15

2. Игра в прятки

5, 7, 13

1,2,5,11,14,17

3. Соло

1,2,11,17

5,7,13,15,16

4. Испытание

3,8,9,12,16

1,5,15,18

5.Партнерские перпереговоры

9, 14, 15

1,2,4,5,7,10

Максимальный балл, полученный по каждому стилю, может быть 9, таким образом, по распределению суммы баллов, вы можете проверить, какой стиль собеседования для вас более привычен и комфортен. Чем больше сумма баллов, полученная по тому или иному стилю, тем больше в вашем собственном способе проведения интервью элементов указанного стиля.

 Причины, по которым кандидатам отказывают в работе после интервью

Отметьте те из причин, которые для вас являются основани­ем для отказа кандидату в работе:

• жалкий внешний вид,

• манеры всезнайки,

• неумение изъясняться: слабый голос, плохая дикция, грамматические ошибки,

• отсутствие плана карьеры: отсутствие четких целей и задач,

• недостаток искренности и уравновешенности,

• отсутствие интереса и энтузиазма,

• невозможность участия в делах ломимо обусловленного графика,

• чрезмерная концентрация на деньгах: заинтересованность только в более высокой оплате,

• низкая успеваемость во время учебы,

• нежелание начать снизу: ожидает слишком многого и слишком быстро,

•стремление к самооправданию, уклончивость, ссылка на неблагоприятные факторы,

• недостаток такта,

• недостаточная зрелость,

• презрительные отзывы о предыдущих работодателях,

• недостаточное умение ориентироваться в обществе,

• выраженное нежелание учиться,

• недостаточная живость,

• нежелание смотреть в глаза интервьюеру,

• вялое, «рыбье» рукопожатие,

• нерешительность,

• бездельничанье во время отпуска, приоритет пляжных удовольствий,

• неудачная семейная жизнь,

• трения с родителями,

•  неряшливое обращение,

•  отсутствие целеустремленности (просто ищет местечко),

•  желание получить работу на короткое время,

•  мало чувства юмора,

•  мало знаний по специальности,

•  несамостоятельность (за него .принимают решения родители или кто-либо другой),

•  отсутствие интереса к компании или отрасли,

•  подчеркивание того, с кем имеет знакомство,

•  нежелание отправляться туда, куда потребуется,

•  цинизм,

•  низкий моральный уровень,

•  лень,

•  нетерпимость при сильно развитых предубеждениях,

•  узость интересов,

•  неумение ценить время (проводит много времени в кино),

•  плохое ведение собственных финансовых дел,

•  отсутствие интереса к общественной деятельности,

•  неспособность воспринимать критику,

•  отсутствие понимания ценности опыта,

•  радикальность идей,

•  опоздание на интервью без уважительной причины,

•  отсутствие каких- либо сведений о компании,

•  невоспитанность (не благодарит интервьюера за уделенное время),

•  отсутствие вопросов о работе со стороны интервьюируемого,

•  сильно давящий тип,

•  неопределенность ответов на вопросы.

 Приложение  1

Три этапа собеседования

1ЭТАП

ШАГ 1 - установление контакта с собеседником.

2 ЭТАП

ШАГ 2 - получение и проверка необходимой информации о кандидате. ШАГ 3 - ответы на вопросы кандидата о фирме и должности.

ЗЭТАП

ШАГ 4 - подведение итогов и договоренность о дальнейших шагах. ШАГ 5 - завершение контакта с кандидатом.

 Приложение  2

 Дополнительная форма для фиксации информации о кандидате

Вербальная  информация

Невербальная информация

«+»

«-»

Приложение 3

Защита от некорректных собеседников

Если собеседник...

То вы...

Постоянно переспрашивает, сбивая вас с темпа («Я этого не понимаю, объясните еще раз)

«Вы скоро все поймете, надо просто внимательно слушать»

Постоянно намеренно неправильно цитирует великих, подкрепляя свои доводы, провоцирует вас его поправить

Цитируйте в ответ! Не пытайтесь поправлять, если неуверенны в своем знании цитаты, отметьте: «А мне по этому поводу вспомнилась другая цитата. . . »

Периодически прерывает вас («Вы это говорили», «Здесь все понятно», «С чего вы это взяли?»)

Выдержите паузу, после скажите: «Позвольте мне продолжить» или «Можно я закончу свою мысль?»

Обвиняет вас в незнании некоторых деталей, точных цифр

Заявите, что знаете все детали, но в данный момент хотите изложить только главное

Причисляет вас к определенной группе («Все вы такие», «Такие, как вы, всегда...

 думают, что...»)

Заявите о неуместности подобных обобщений («Разве все русские, как это принято пьют чай из самовара?..»)

Употребляет непонятные термины или иностранные слова

Восхититесь его эрудицией, попросите перевести названные иностранные слова

В жестах, мимике, словах выражает неуважение по отношению к вам

Максимально серьезно предложите рассматривать дело, проблему, а не личность оппонента

Уклоняется от предмета обсуждения

Остановите разговор, вернитесь к его началу, обратив особое внимание на тему обсуждения

Использует слухи, сплетни

Поинтересуйтесь: «Откуда эта информация?» или «Кто ее проверял?»

**Тема 05.09 Этические принципы общения**

**Тест №7**

**Задание :** выберите правильный ответ или вставьте пропущенные слова

1. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работ­ников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал за­держку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, ска­зал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Поку­пательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

2. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совер­шать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу под­ходят к понятиям:

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

5. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких поня­тий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия прояв­ляются в следующих ситуациях:

а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллек­тива, престиже своей профессии;

б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

6. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. К профессиональному поведению предъявляются нравственные кри­терии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелатель­ность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услу­ги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка го­ворит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Практическая работа №12**

**Тема:** Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличносного общения

**Время выполнения**: 1 час

# Тест «Адаптация личности к новой социокультурной среде (Тест Л.В. Янковского)»

#### Назначение теста

Опросник позволяет выявить уровень и тип адаптации эмигрантов к новой социокультурной среде. В этом варианте он предназначен для русских эмигрантов, поскольку здесь отражена специфика их прошлого опыта, приобретенного в условиях русской культуры.

#### Инструкция к тесту

«Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить степень успешности вашей адаптации к новой социокультурной среде. Если вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак «+» («да»), если нет – знак «–» («нет»), если какое-нибудь утверждение к вам не относится, поставьте знак «0». Отвечайте, пожалуйста, искренне и честно».

#### Тест

Вместо многоточия в опросник вставляются слова, соответствующие названию той страны, где живет эмигрант.

1. Мне нравится … культура.
2. Мне нравится знакомиться с коренными жителями.
3. По-моему, я здесь гораздо способнее и находчивее, чем был в России.
4. У меня есть близкие люди среди коренного населения.
5. У новоприбывших всегда одинаковые проблемы.
6. Я сам виноват в своих неудачах.
7. Я с удовольствием изучаю … язык.
8. Если я попаду в беду, я всегда могу рассчитывать на помощь.
9. Я знаком с … законами.
10. На низкоквалифицированной работе человек теряет уважение знакомых.
11. Я хотел бы работать по специальности, аналогичной той, по которой я работал в России.
12. Я смотрю… телевидение.
13. Материально обеспеченные люди добрее.
14. Я рассчитываю только на собственные силы.
15. Я провожу свое свободное время так, как мне хочется.
16. Мне достаточно того внимания и той заботы, которые мне уделяют.
17. У меня есть желание переехать в другую страну.
18. Я верю в будущее.
19. Я постоянно озабочен своим материальным положением.
20. Я чаще бываю, доволен, чем наоборот.
21. Здесь мне чего-то не хватает.
22. Здесь я работаю по желаемой специальности.
23. Я выбит из колеи.
24. В нашей семье много проблем.
25. Мне нравится здешняя природа.
26. Я представлял себе жизнь здесь такой, какой она и оказалась.
27. Люди часто разочаровывают меня.
28. Мне нравится бывать в местах, где я раньше никогда не был.
29. Я соблюдаю религиозные праздники.
30. Временами я не уважаю себя.
31. Я с удовольствием буду работать на любом месте, лишь бы работа была высокооплачиваемой.
32. В течение последнего времени я чувствую себя хуже.
33. Я думаю, что каждый должен заботиться о другом.
34. Временами мы с коллегами проводим свободное время вместе.
35. Мне не хочется, чтобы о моем положении знали в России.
36. Я хорошо себя чувствую среди местного населения.
37. Я не испытываю материальных затруднений.
38. Очень многие живут хуже, чем могли бы.
39. Лучше никому не доверять.
40. Здесь у меня есть ощущение скованности, внутренней несвободы.
41. У меня мало свободного времени.
42. Я всегда следую чувству долга, воспитанному в детстве.
43. Я предпочитаю путешествовать с друзьями, нежели с родственниками.
44. Я буду работать по желаемой специальности, даже если для этого понадобится много времени.
45. Мои ожидания с приездом оправдались.
46. Я против подачи милостыни.
47. Материальная обеспеченность – самое главное в жизни.
48. Я интересуюсь происходящими здесь событиями.
49. Я редко устаю на работе.
50. Я безразличен к религии.
51. Я люблю вспоминать о прошлом.
52. Люди, как правило, нравятся мне.
53. Я хорошо был проинформирован перед отъездом о жизни в…
54. В России я был материально независим.
55. Религиозный человек более нравственный.
56. Будущее не зависит от меня.
57. Я охотно знакомлюсь с людьми.
58. Миром правит справедливость.
59. Я люблю праздники.
60. Если ты хороший специалист, то работу тебе найти – нет проблем.
61. Миллионеры в основном люди честные.
62. В … жили мои родственники до моего приезда.
63. Я деятелен, энергичен, инициативен.
64. Мне не хватает знаний, чтобы работать по желаемой специальности.
65. В России остались близкие мне люди.
66. Здесь я чувствую себя защищенным.
67. Я считаю, что мир должен быть без границ.
68. Временами я чувствую себя никому не нужным.
69. Моя повседневная жизнь занята интересными делами.
70. Мне помогают мои близкие.
71. Наша семья всегда придерживалась религиозных убеждений.
72. При определенных обстоятельствах я готов вернуться обратно.
73. Я никогда не начинаю разговор первым.
74. Временами я скучаю по русской природе.
75. Я посоветовал бы своим близким приехать сюда.
76. Я делаю то, что мне нравится.
77. Мои чувства и отношения к окружающим становятся более зрелыми.
78. Если я испытываю какие-нибудь затруднения, я с легкостью спрашиваю совета.
79. Я контролирую свое поведение в соответствии с нормами…
80. Я чувствую неприязнь к тому, что меня окружает.
81. Я интересуюсь событиями, происходящими в России.
82. У меня нет здесь близкого мне человека.
83. Я хотел бы сменить место работы.
84. Еще в России я планировал, по какой специальности буду работать здесь.
85. Временами я думаю о моем приезде в Россию.
86. Я уехал бы раньше, если бы у меня была такая возможность.
87. Я думал, что здесь мне будет лучше.
88. Неудачники должны винить прежде всего себя.
89. Здесь я чувствую себя дома.
90. Меня не волнует, кто какой национальности.
91. Мои знания и опыт, привезенные из России, выше, чем приходится применять здесь.
92. Временами мне не хватает общения.
93. Мне нравится … телевидение.
94. Иногда мне нечем занять себя.
95. Язык этой страны станет для меня в будущем родным.
96. Все имеют одинаковые возможности добиться материального благополучия.

#### Обработка и интерпретация результатов теста

#### Ключ к тесту

#### Шкала адаптивности

* + : 22, 25, 52, 57, 59, 60, 69, 79, 89.
* – : 35, 40, 50, 56, 64, 80, 87.

#### Шкала конформности

* + : 1, 5, 13, 38, 53, 55, 61, 66, 71, 75, 78, 96.
* – : 14, 67, 73, 76.

#### Шкала интерактивности

* + : 2, 3, 6, 7, 8, 15, 28, 43, 44, 46, 47, 77, 88.
* – : 54, 62, 90.

#### Шкала депрессивности

* + : 10, 19, 23, 27, 32, 39, 68, 81, 84.
* – : 16, 18, 20, 58, 63, 70, 86.

#### Шкала ностальгии

* + : 17, 30, 51, 65, 72, 74, 85, 94.
* – :4, 12, 26, 41, 42, 45, 49, 93.

#### Шкала отчужденности

* + : 11, 21, 24, 31, 33, 82, 83, 91, 92.
* – : 9, 29, 34, 36, 37, 48, 95.

При совпадении с ключом за каждое утверждение начисляется 1 балл, при несовпадении – 0 баллов (ответ «это ко мне не относится» не учитывается). По каждой шкале баллы суммируются и определяется уровень адаптации:

* высокий – сумма баллов превышает 12,
* средний – от 6 до 12,
* низкий – менее 6 баллов.

Далее определяется преобладающий тип адаптации из шести возможных вариантов: адаптивный, конформный, интерактивный, депрессивный, ностальгический и отчужденный.

#### Интерпретация результатов теста

#### Шкала адаптивности

Высокие оценки свидетельствуют о личной удовлетворенности; положительном отношении к окружающим и принятии их; чувстве социальной и физической защищенности; чувстве принадлежности к данному обществу и сопричастности с ним. Для эмигрантов характерны: стремление к самореализации; высокий уровень активности; уверенность в отношениях с другими; планирование своего будущего, основанное на собственных возможностях и прошлом опыте.

#### Шкала конформности

Высокие оценки означают: стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми; ориентацию на социальное одобрение; зависимость от группы; потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми; принятие системы ценностей и норм поведения данной среды. Поведение эмигрантов формируется под воздействием ожиданий группы в зависимости от степени заинтересованности в достижениях своих целей и от предполагаемого вознаграждения.

#### Шкала интерактивности

Высокие оценки соответствуют: принятию данной среды; активному вхождению в эту среду; настроенности на расширение социальных связей; чувству уверенности в своих возможностях; критичности к собственному поведению; готовности к самопреобразованию; желанию реализовать себя путем достижения материальной независимости; направленности на сотрудничество с другими; контролю над собственным поведением с учетом социальных норм, ролей и социальных установок данного общества; направленности на определенную цель и подчинению себя этой цели.

#### Шкала депрессивности

Высокие оценки говорят о дисгармонии личности. Весь мир для такого эмигранта окрашивается в мрачные тона и воспринимается как лишенный смысла и ценностей. Это сопровождается: невозможностью реализовать свой уровень ожиданий, связанный с социальной и профессиональной позицией; пониженной самооценкой; беспомощностью перед жизненными трудностями, сочетающейся с чувством бесперспективности; чувством вины за прошлые события; сомнением, тревогой относительно социальной идентичности; нереализацией собственных способностей, связанной с неприятием себя и других; чувствами подавленности, опустошенности, изолированности.

#### Шкала ностальгии

Высокие оценки означают: потерю связи с культурой, сопричастности с ней; внутреннее расстройство и смятение, проистекающее из-за чувства разъединенности с традиционными ценностями и нормативами и невозможности обрести новые; бесприютность, ощущение того, что человек «не на своем месте». Эмоциональное состояние таких эмигрантов характеризуется мечтательностью, тоской, меланхолией, опустошенностью.

#### Шкала отчужденности

Высокие оценки соответствуют: утверждению норм, установок и ценностей данного общества; неприятию нового социума; низкой самооценке; несогласованию притязаний и реальных возможностей; озабоченности своей идентичностью и своим статусом; влиянию внешнего контроля на общее неприятие себя и других; убежденности, что собственные усилия могут лишь в незначительной степени повлиять на ситуацию. Для таких эмигрантов характерны беспокойство по поводу неспособности удовлетворить свои потребности, паника, беспомощность, ощущение покинутости, нетерпеливость.

Информация, полученная при тестировании, оказывается полезной в процессе психологической консультации и психокоррекции личности эмигранта. Используя ее, можно более эффективно помочь ему адаптироваться в новой социокультурной среде, реализовать свой личностный потенциал для преодоления трудностей, связанных с изменением стереотипов поведения, преобразовать деятельность, самого себя и систему отношений к окружающим людям.

**Практическая работа №13**

**Тема:** Составление этического кодекса

**Время выполнения**: 1 час

**Цель:** изучить и проанализировать особенности этики служебных взаимоотношений,

а также подходы и принципы формирования этического кодекса организации.

**Задачи:**

1. *Сформировать знания:*

** о понятии этики служебных взаимоотношений (ОК-3, ОК-4, ПК-10);

** о нравственно-этических регуляторах служебных отношений (ОК-3, ОК-4, ПК-10);

 о принципах создания этического кодекса организации (ОК-3, ОК-4, ПК-10).

*Сформировать умения:*

** использовать морально-нравственные регуляторы при организации служебных взаимоотношений (ОК-3, ОК-4, ПК-10).

1. *Сформировать навыки владения:*

** морально-нравственные регуляторами при организации служебных взаимоотношений

(ОК-3, ОК-4, ПК-10).

**План:**

1. Этика деловых отношений и рыночная экономика.
2. Понятие и сущность корпоративной этики
3. Основы этики служебных взаимоотношений. Служебный этикет.
4. Этический кодекс организации как морально-нравственный регулятор служебных взаимоотношений

**Вопросы и задания:**

1. Какую трансформацию претерпевают этические нормы в условиях рыночной

экономики?

1. Перечислите основные международные этические принципы ведения бизнеса?
2. Каково содержание принципа социального сотрудничества работников?
3. Каким образом должен реализовываться принцип человеческого достоинства?
4. В чем состоит бизнес-ответственность со стороны владельцев компании и наемных работников?
5. Что означает принцип направленности экономического и социального результата от ведения бизнеса на улучшение общества в целом?
6. Как вы понимаете принцип следования законам и духу доверия?
7. Как реализуется принцип уважения международных и национальных

традиций?

1. В каких формах проявляется уважение к окружающей среде от предприятия?
2. Что такое корпоративная этика?
3. Какие причины, побудили организации обратить более пристальное внимание на политику во взаимоотношениях с обществом?
4. В чем заключается смысл КСО?
5. Назовите наиболее важные правила и рекомендации этики служебных взаимоотношений.
6. В чем состоит сущность морали делового партнерства?
7. Какой принцип находится в основе этики партнерства?
8. Как выглядит стандартная структура Кодекса корпоративного поведения

организации?

1. Взяв за основу стандартную структуру, разработайте Кодекс корпоративного поведения рекламного агентства.

**Практическая работа №14**

**Тема:** Разработка и проведение тренинга личностного роста

**Время выполнения**: 1 час

**ХОД РАБОТЫ**

**Здравствуй, мне очень нравится..."**Каждый из сидящих в кругу говорит своему соседу слева фразу: "Здравствуй, мне очень нравится...", продолжая ее по своему усмотрению, стараясь найти в своем товарище что-то приятное.

Предлагаю высказать свои ассоциации. Каждый по очереди называет свое имя и животного, с которым он себя ассоциирует. Отвечая на вопрос Почему? Например: «Я-кошка, по характеру мягкая, но иногда выпуская когти»

**"Кельтское колесо".**По легенде древних кельтов все люди делятся по сторонам света. Люди с Севера - это люди действия. Лидеры, которые делают дело. Люди, которые идут к цели любыми путями, не оглядываясь на средства, их мало интересует атмосфера, которая царит вокруг.

Люди с Запада - это люди расписаний, расчетов, точности, дисциплины. Их часто обвиняют в бесчувственности.

Люди с Востока - это люди творчества. Много идей, но при этом они не занимаются их реализацией.

Люди с Юга - обеспечивают теплые отношения и комфорт в группе. Атмосфера в группе важнее поставленной цели, движения вперед.

По легенде Древних кельтов, для достижения гармонии в каждой группе, а также в каждом человеке должны присутствовать все стороны света, хотя какая-то и преобладает. Это и представляет собой замкнутое кельтское колесо.  
Члены группы разделяются на подгруппы по своей предрасположенности по сторонам света. Если человек колеблется, ему предлагают выбрать сторону света, к которой он относит себя в настоящий момент.

Этапы:

1. 1-2 минут на подготовку.

Каждая сторона света представляет себя, делает рекламу своих качеств.

2. Каждая группа рассказывает отрицательные стороны других частей света и выслушивает про свои негативные черты.

3. Каждая группа отвечает на вопрос: почему бы она не могла обойтись без других сторон света.

4. Группа рассматривает, как наилучшим образом организовать разделение обязанностей по людям соответствующих сторон света для решения общих задач. Если в группе не оказывается какой-то стороны света, то на выступлениях ее роль берет на себя ведущий, а внимание группы обращается на то, что из-за отсутствия этой стороны в группе возникнут определенные проблемы. В конце у группы спрашивается, какая еще сторона света, кроме названной в них доминирует. Если в группе выпала какая-то сторона (чаще всего Запад), людям назвавшим ее как вторую, предлагается выполнять ее функцию для решения проблем в группе.

**«Кораблекрушение»**

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии 1000 миль к юго-западу от ближайшей земли. Дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные предметы. Имущество оставшихся людей составляет пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять однодолларовых банкнот.

Ваша задача – классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, 2 – у второго по значению и так далее до 15, наименее важного для вас.

**Список:**

* Секстант
* Зеркало для бритья
* Пятилитровая канистра с водой
* Противомоскитная сетка
* 1 коробка с армейским рационом США
* Карты Тихого океана
* Подушка (плавательное средство, санкционированное береговой охраной)
* Двухлитровая канистра нефтегазовой смеси
* Маленький транзисторный приемник
* Репеллент, отпугивающий акул.
* 20 кв. футов непрозрачного пластика
* 1 л рома (80 градусов)
* 15 футов нейлонового каната
* 2 коробки шоколада
* Рыболовная снасть

**Рекомендации:**

После выполнения задания в группах необходимо провести обсуждение процесса принятия решения: какие виды поведения мешали или помогали процессу достижения согласия; кто участвовал, а кто нет; кто оказывал большее влияние и почему; какова была атмосфера в группе во время дискуссии; оптимально ли использовались возможности группы; какие действия предпринимали участники группы для «протаскивания» своих мнений.

**Приложение.**

Согласно экспертам, основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запасти достаточно пищи и воды для жизни в течении этого периода. Значит, самыми важными являются зеркало для бритья и канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом.

1. Зеркало для бритья (средство сигнализации морским и воздушным спасателям).
2. Канистра нефтегазовой смеси (сигнализация – может быть зажжена долларовым банкнотом и спичкой вне плота и будет плыть по воде, привлекая спасателей)
3. Канистра с водой (утоление жажды)
4. Коробка с армейским рационом (основная пища)
5. 20 кв. футов непрозрачного пластика (сбор дождевой воды, обеспечение и защита от стихии)
6. 2 коробки шоколада (резервный запас пищи)
7. Рыболовная снасть (оценивается ниже, чем шоколад, так как нет уверенности, что вы поймаете рыбу)
8. Нейлоновый канат (можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт)
9. Подушка резиновая (это спасательное средство за бортом)
10. Репеллент от акул (отпугивание)
11. Ром (содержит 80 % алкоголя, что достаточно для использования в качестве возможного антисептика)
12. Приемник (имеет малую ценность, т.к. нет передатчика)
13. Карты Тихого океана (бесполезны без дополнительных навигационных приборов, важнее знать не где находитесь вы, а где находятся спасатели)
14. Противомоскитная сетка (в океане москитов нет).
15. Секстант (без таблиц и хронометра относительно бесполезен)

Основная причина более высокой оценки сигнальных средств по сравнению с предметами поддерживания жизни (пища, вода) заключается в том, что без средств сигнализации почти нет шансов быть обнаруженным и спасенным. К тому же, в большинстве случаев спасатели приходят в первые, 36 часов, а человек этот период может прожить без пищи и воды.

**Тема 05.10 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов**

**Тест №8**

**Задание :** выбрать правильный ответ

1. Этикет - это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

2. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

3. Предупредительность - это:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

5. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следую­щих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научи­лись?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смот­реть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

6. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убеж­ден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, полу­чение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

7. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к дело­вому этикету.

а) делайте все вовремя;

б) громко не смейтесь;

в) сдерживайте свое раздражение;

г) не болтайте лишнего;

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

е) думайте о других, а не только о себе;

ж) не будьте неряшливы;

з) одевайтесь как положено;

и) говорите и пишите хорошим языком?

**Практическая работа №15**

**Тема:** Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте

**Время выполнения**: 1 час

**Ход работы:**

1. С помощью теста определите свой способ реагирования в конфликте. Выделите те способы, которыми вы пользуетесь чаще. Выберите суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

      б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем

      мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

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

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

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

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

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

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

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

б) Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться  своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

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

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) Отстаиваю свою позицию.

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

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

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

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;

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

26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого их нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

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

28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

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

29. а) Предлагаю среднюю позицию;

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

30. а)  Стараюсь не задеть чувств другого;

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

Обработка результатов:

Посчитайте количество совпавших ответов по каждому типу поведения:

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

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

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

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 5б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б

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

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

2. Опишите выявленные типы вашего поведения в конфликте, определив их положительные и отрицательные стороны.

3. Тест «Конфликтная ли вы личность?»

Чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а) не принимаю участия;

б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в) активно вмешиваюсь, чем "вызываю огонь на себя".

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

а) нет;

б) только если для этого имею веские основания;

в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а) только если это люди необидчивые;

б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры — моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б) молча возьму солонку;

в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а) с возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась ... а) промолчу;

б) ограничусь коротким тактичным комментарием;

в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Обработка результатов:

Каждое а) — 4 очка; б) 6—2 очка; в) —0 очков.

От 20—28 очков. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленцем.

От 10—18 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков. Конфликты и споры — это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

4.  Вывод: Составьте программу профилактики конфликтов в организации.

**Практическая работа №16**

**Тема:** Социально-психологический тренинг «Общение в конфликтной ситуации»

**Время выполнения**: 1 час

**Тест «Каков ваш стиль поведения в конфликтной ситуации (К.Томас)»**

**Выберите те варианты утверждений, которые соответствуют вашим взглядам на конфликтную ситуацию.**

* + а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
  + 6) Прежде чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем оба согласны.
  + а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
  + 6) Я пытаюсь уладить спор с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
  + а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиваться своего.
  + 6) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
  + а) Я стараюсь найти компромиссное решение.
  + б) Я стараюсь не видеть чувств другого человека.
  + а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.
  + б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
  + а) Я стараюсь избежать неприятностей для себя.
  + б) Я стараюсь добиться своего.
  + а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
  + б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться уступок другого.
  + а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
  + б) Я прежде всего стараюсь определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  + а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.
  + б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
  + а) Я твердо стремлюсь добиться своего.
  + б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
  + а) Я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  + б) Я стараюсь успокоить другого, главное — сохранить наши отношения.
  + а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
  + б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
  + а) Я предлагаю среднюю позицию.
  + б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
  + а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
  + б) Я пытаюсь показать другому логику моей позиции и преимущество моих взглядов.
  + а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
  + б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
  + а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
  + б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
  + а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
  + б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
  + а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
  + б) Я дам другому остаться при своем мнении, если он пойдет мне навстречу.
  + а) Прежде всего я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
  + б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
  + а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
  + б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
  + а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным в обращении к другому.
  + б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
  + а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и другого человека.
  + б) Я отстаиваю свою позицию.
  + а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
  + б) Иногда предоставляю другому взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
  + а) Если позиция кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.
  + б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
  + а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.
  + б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к интересам другого.
  + а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.
  + б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
  + а) Я зачастую стремлюсь избежать споров.
  + б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
  + а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
  + б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку другого.
  + а) Я предлагаю среднюю позицию.
  + б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
  + а) Я стараюсь не задеть чувств другого.
  + б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Опросник можно применять как для группы, так и для отдельных лиц.

Полученные данные занесите в таблицу, в которой дан ключ к ответам.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **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 |  |  |  | а | б |
| 28 | а | б |  |  |  |
| 29 |  |  | а | б |  |
| 30 |  | б |  |  | а |

При обработке подсчитывается количество ответов, приходящихся на каждую из колонок (один ответ дает 1 балл). Допустим, мы получили результаты: соперничество – 3; сотрудничество – 5; компромисс – 12; избегание – 6; приспособление – 4.

Такая картина позволяет сделать вывод: человек в конфликтной ситуации склонен к компромиссу. Ему свойственно стремление избегать конфликта, а в случае возникновения последнего он стремится к сотрудничеству.

Пассивное приспособление к конфликтной ситуации, стремление к сотрудничеству любой ценой ему не присущи. Анализ ответов позволит оценить степень адаптации каждого члена коллектива к совместной деятельности.

**4.2. Оценочные материалы для проведения тематического контроля**

**Итоговая контрольная работа**

**Вариант № 1.**

**Задание:** выбрать правильный ответ

* 1. **Метод психологического исследования, для которого типичен сбор данных на основе письменного самоотчета испытуемого**:

1. Метод экспертных оценок,
2. Тестирование,
3. Анкетирование
4. Биографический метод
   1. **Тип акцентуации личности, для которой характерно следующее: чрезмерная чувствительность, ранимость, постоянно сниженный фон настроения**:
5. Демонстративный
6. Эмоциональный
7. Тревожный
8. Возбудимый
   1. **Конфликт между «хочу» и «надо» называют:**
9. Ролевым,
10. Нравственным
11. Мотивационным
12. Конфликтом неадекватной самооценки
    1. **Тип темперамента, для которого типичны следующие характеристики: ровное и стабильное настроение, большая работоспособность, не способность быстро реагировать на новые ситуации:**
13. Меланхолик
14. Холерик
15. Флегматик
16. Сангвиник
    1. **Определите, к какому виду относится репродуктивное мышление**:
17. По характеру решаемых задач
18. По форме
19. По степени оригинальности и новизны
20. По степени развернутости
    1. **Укажите, какой мотив не относится к группе мотивов, определяемых содержанием потребностей:**
21. Мотив аффилиации
22. Предметный мотив
23. Мотив избегания
24. Мотив власти
    1. **Выберете характеристику, которая отличает лидера от руководителя**:
25. Несет ответственность за состояние дел в группе
26. Выбирается спонтанно в результате межличностных отношений
27. Располагает строго определенными возможностями санкционирования (наказания и поощрения)
28. Представляет свою группу во внешней организации и решает вопросы, связанные с отношениями с другими группами
    1. **К виду общения по содержанию не относят**:
29. Когнитивное
30. Деловое
31. Мотивационное
32. Материальное
    1. **Данная стратегия поведения эффективна при необходимости быстрого решения конфликтной ситуации с частичным удовлетворением требований оппонентов:**
33. конфронтация
34. сотрудничество
35. уступка
36. компромисс
    1. **Стиль лидерства, для которого характерен девиз: «Люди прежде всего»:**
37. Демократичный
38. Товарищеский
39. Авторитетный
40. Обучающий
    1. **Укажите, к какой группе относят следующую характеристику: «это группа, поведение и психологию членов которой человек не приемлет, осуждает и отвергает»:**
41. Нереферентная группа
42. Антиреферентная группа
43. Референтная группа
44. Диффузная группа
    1. **Процесс и результат приобретения индивидуального опыта – это:**
45. Инстинкт
46. Рефлекс
47. Таксис
48. Научение
    1. **Способ поведения, характерный для Родителя (по Э.Берну)**

а) Трезво, реально оценивает ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

в) Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное.

с) эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный

* 1. **Укажите, какой метод относят к эмпирическим методам:**

1. Анализ процессов и продуктов деятельности
2. Сравнительный метод
3. Генетический метод
4. Метод обработки данных
   1. **Социальную установку можно охарактеризовать как:**
5. Переживание индивидом значения и смысла социального объекта
6. Готовность к деятельности
7. Удовлетворение витальных потребностей
8. Статус индивида в группе
   1. **По А.Адлеру, стиль жизни – это стремление личности…**
9. Не быть, как все
10. Преодолеть чувство неполноценности
11. К обособлению
12. Быть как все
    1. **Выделяют следующие составляющие общения:**
13. Коммуникативную, перцептивную и интерактивную
14. Коммуникативную и перцептивную
15. Коммуникативную, вербальную и перцептивную
16. Коммуникативную, невербальную и перцептивную
    1. **За «нижнюю границу» малой группы принимают**:
17. Одного человека
18. Двух человек
19. Трех человек
20. Четырех человек
    1. **К социально-психологическим причинам конфликтов относятся:**
21. Искажение и неполная передача информации участниками взаимодействия
22. Поведение руководителя как подчиненного
23. Учет всеми участниками дискуссии реально существующих между ними расхождений во взглядах на обсуждаемую проблему
24. Делегирование руководителем полномочий
    1. **Межличностные отношения развиваются по:**
25. Вертикали и горизонтали
26. Вертикали и диагонали
27. Горизонтали и диагонали
28. По всем направлениям
    1. **Коммуникатор – это:**
29. Субъект, являющийся инициатором общения, передающий информацию
30. Способ передачи информации от одного человека к другому
31. Человек, принимающий информацию
32. Тип мобильных телефонов
    1. **Основные механизмы познания другого человека:**
33. Рефлексия
34. Идентификация
35. Эмпатия
36. Все ответы верны
    1. **Человеческая речь характеризуется:**
37. Определенной логикой построения фраз
38. Наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
39. Возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
40. Все ответы верны
    1. **Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это … барьеры**
41. Эмоциональные
42. Логические
43. Смысловые
44. Физические
    1. **На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:**
45. Совместная деятельность
46. Сходство ситуации, в которой находятся партнеры
47. Сходство характеристик общающихся
48. Все ответы верные

**Итоговая контрольная работа**

**Вариант № 2.**

**Задание:** выбрать правильный ответ

1. **Интерактивной стороне общения соответствует**:

а) общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств

б) общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга

в) общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия

г) все виды

2. **Для какого типа темперамента характерно быстрое падение работоспособности и потребность в длительном отдыхе?**

а) для холерика,

б) для сангвиника,

в) для меланхолика,

г) для флегматика

3. **Стратегия, при которой одна сторона стремится удовлетворить свои интересы за счет другой стороны - это:**

а) избегание,

б) сотрудничество,

в) компромисс,

г) соперничество.

4. **Конфликт между «хочу» и «хочу» называют:**

а) ролевым,

б) нравственным,

в) мотивационным,

г) конфликтом неадекватной самооценки

5. **Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию межгрупповой конфликт**:

а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.

б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению,

в) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения

г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп

6. **Метод социометрии позволяет:**

а) Диагностировать межгрупповые отношения

б) Оценить сплоченность группы

в) Определить совместимость группы

г) Выявить особенности темперамента членов группы

7. **Основными недостатками метода наблюдения считают:**

а) высокий уровень субъективизма исследователя при сборе данных,

б) ограниченность в обобщении результатов исследования, связанную с преимущественно качественным характером выводов наблюдения ,

в) оба ответа верны,

г) оба ответа неверны

8. **Понимание получаемой информации зависит:**

а) от отношения говорящего к слушающему,

б) от ситуации, в которой протекает общение,

в) от личных особенностей слушающего,

г) все ответы верны

9. **Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:**

а) бестактность

б) неконтролируемость эмоционального состояния

в) коммуникативные барьеры

г) все ответы верны

10. **укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:**

а) обе стороны обладают одинаковой властью

б) когда иного выбора уже нет и терять уже нечего

в) одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения конфликта

г) все позиции верны

11. **Сильные, стойкие, длительные эмоции, порождающие активность в достижении цели – это:**

а) высшие чувства

б) настроения

в) аффекты

г) страсти

12. **Какая из названных функций не относится к речи:**

а) средство мышления

б) передача опыта

в) реализация общения

г) обозначение предмета

13**. Человеческой потребностью называется:**

а) объективная нужда

б) острое переживание

в) система целей

г) состояние, отвечающее нужде

14. **Человеческое сознание – это:**

а) сумма знаний

б) вся человеческая психика

в) отношение значения и смысла

г) наличие разума

**15. Какое из перечисленных понятий является самым широким?**

а) личность

б) человек

в) индивид

г) субъект

**16. Как называются резко выраженные черты характера, представляющие собой крайние варианты нормы?**

а) психопатия

б) акцентуация

в) дезадаптация

г) отклонение

**17. Решающее значение для формирования характера имеет:**

а) обучение

б) воспитание

в) поощрение

г) наказание

**18. Темперамент человека проявляется:**

а) в силе характера

б) в динамике психики и поведения

в) в структуре сознания

г) в системе ценностей личности

**19. Одаренность – это:**

а) черта характера

б) сочетание способностей

в) врожденное качество ума

г) внезапное внутреннее озарение

**20. Умение ставить перед собой и другими людьми новые цели и задачи называется:**

а) целеустремленностью

б) инициативностью

в) активностью

г) самостоятельностью

**21. Манипулирующее воздействие проявляется в :**

а) демонстрации своей позиции

б) в покровительственном отношении к человеку

в) использовании человека в корыстных целях

г) защите своих интересов

**22. Особенность невербального общения:**

а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

б) отсутствие возможности подделать эти импульсы

его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

г) все ответы верные

23. **Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это:**

а) гипноз

б) аффилиация

в) аттракция

г) заражение

24. **При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект …**а)края  
**б)первичности**  
в)ореола  
г)бумеранга

25. **Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …**  
а)самоактуализация  
**б)стереотипизация**  
в)идентификация  
г)обобщение

**Итоговая контрольная работа**

**Вариант № 3**

**Задание:** выбрать правильный ответ

* + 1. Основные качества манипулятора:  
       а) недоверие к себе и другим  
       б) лживость  
       в) примитивность чувств  
       **г) все ответы верны**
    2. **Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)**:  
       а) трансакция  
       б) ролевые ожидания  
       **в) социальная роль**  
       г) психологический контакт
    3. **Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.**  
       а) светское  
       **б) ролевое**  
       в) деловое  
       г) примитивное
    4. **Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.**  
       а) деловое  
       **б) манипулятивное**  
       в) светское  
       г) формально-ролевое
    5. **Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект …**  
       а) незавершенного действия  
       б) бумеранга  
       в) новизны  
       **г) ореола**
    6. **Существенный признак внушения:**  
       **а) некритическое восприятие информации**  
       б) недоверие  
       в) критичность

г) эмпатия

7. **Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это …**  
а) психическое заражение  
**б) конформность**  
в) убеждение  
г) подражание

8. **Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий**:  
а) понимание целей партнера  
**б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения**  
в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения  
г) знание индивидуальных особенностей партнера

9. **Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это …**а) комплимент  
**б) лесть**в) критика

г) оценка

**10. Формы реализации делового общения:**   
а) оперативка  
**б) переговоры**  
в) брифинг  
г) видеоконференция

**11. Укажите первый этап в последовательности этапов делового общения:**  
**а) установление контакта  
б) выявление мотивов общения  
в) взаимодействие  
г) завершение общения**

**12. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение**.  
а) примитивное  
б) закрытое  
в) ролевое  
**г) открытое**

**13. Вербальная коммуникация – это передача информации:**

а) при помощи слов

б) мимики

в) жестов

г) дистанций

**14. Для нормального формирования личности конфликты:**

а) терпимы, но не желательны

б) необходимы

в) конфликтов не должно быть совсем

г) наличие конфликтов не имеет значения

15. **Человек, который вступает в контакт с обеими противоборствующими сторонами, способствует сближению позиций, называется:**

а) конфликтоген

б) соучастник

в) арбитр

г) посредник

**16. Каждый человек может являться:**

а) членом только одной единственной группы

б) членом только одной большой и одной малой группы

в) членом только двух малых групп

г) членом многих больших и малых групп одновременно

**17. Группа, воспринимающая речь, называется:**

а) сообщество

б) общественность

в) аудитория

г) корпорация

**18. Информация, передаваемая среди людей по неформальным каналам сообщения, называется:**

а) рекомендации

б) распоряжения

в) слухи

г) новости

**19. Толпа – это:**

а) сообщество людей, объединенных отношениями членства

б) бесструктурное скопление людей, объединенных объектом внимания

в) сообщество людей, обладающих внутренней структурой и лидером

г) то же, что большая группа

**20. Социальная леность возникает, когда человек работает:**

а) в одиночестве

б) в коллективе, где учитывается вклад каждого

в) в коллективе, где учитывается только общий вклад

г) под наблюдением посторонних

**21. Общение, направленное на скрытое побуждение партнера к совершению определенных действий, называется:**

а) светским

б) деловым

в) манипуляционным

г) фатическим

**22. Вид устойчивых, индивидуально избирательных межличностных отношений, с взаимной привязанностью их участников – это:**

а) кооперация

б) дружба

в) конкуренция

г) изоляция

**23. Вы находитесь в 1 метре от человека. Это его зона:**

а) личная

б) интимная

в) публичная

г) социальная

**24. Паралингвистика изучает:**

а) иностранные языки

древние, мертвые языки

в) звуки, не входящие в состав речи

г) интонации в речи

**25. Сжатые кулаки означают:**

а) внутреннее возбуждение, агрессивность

б) стремление уйти от проблемы

в) симпатию к собеседнику

г) спокойствие

**Итоговая контрольная работа**

**Вариант № 4**

**Задание:** выбрать правильный ответ

1. **Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет означают:**

а) открытую враждебность

б) открытость, доброжелательность

в) скрытую неприязнь

г) огорчение

**2. Проксемика изучает:**

а) дистанции в общении

б) визуальный контакт

в) роль прикосновений в общении

г)неречевые звуки

**3. Фатическое общение – это:**

а) обсуждение серьезных вопросов

б) деловое общение

в) пустая болтовня

г) общение с глазу на глаз

**4. Следование какому-либо примеру, образцу – это:**

а) понимание

б) убеждение

в) подражание

г) заражение

**5. Эффект края – это влияние на восприятия личности:**

а) только первого впечатления

б) первого и последнего впечатления

в) только последнего впечатления

г) сведений, полученных от других людей

**6. Эмпатия – это:**

а) осознание уникальности собственной личности

б) эмоциональное сопереживание, чувствование другого человека

в) отвращение ко всему миру

г) то же, что и эгоизм

**7. Аттракция – это:**

а) возникновение привлекательности при восприятии одного человека другим

б) отвращение, нежелание находиться рядом с другим человеком

в) приписывание другим собственных недостатков

г) приписывание другим собственных достоинств

**8. Диалоги и монологи на бытовые темы обычно оформляются в стиле:**

а) публицистическом

б) разговорном

в) деловом

г) научном

**9. Реципиент – это человек, который данное сообщение:**

а) принимает

б) передает

в) и то, и другое

г) ни то, и ни другое

**10. К внутренним помехам слушанию относят:**

а) размышления на посторонние темы

б) недостаточно громкая речь собеседника

в) отвлекающая манера собеседника, его манеры

г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет

**11. Оценка личностью самой себя, своих возможностей и качеств, это:**

а) самовыражение

б) самооценка

в) саморегуляция

г) самоутверждение

**12. Коллектив – это:**

а) группа людей, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями

б) Совокупность людей, совместно проводящих досуг

в) объединение людей, связанных общими целями, стремлениями

г) объединение людей, связанных общими целями, стремлениями, с определенной структурой, органами управления

**13. В отношениях между людьми любовь от влюбленности отличает:**

а) эмпатия

б) сексуальное влечение

в) симпатия

г) уважение

**14. Правила конструктивного общения:**

а) проявление интереса к проблемам партнера

б) высокомерие, заносчивость

в) подчеркивание собственной значимости

г) позиция «сверху»

**15. Высшая степень интимного сближения людей, предполагающее глубокую привязанность, взаимную заботу, самосовершенствование – это:**

а) симпатия

б) антипатия

в) эмпатия

г) любовь

**16. Один из факторов дестабилизации современной семьи:**

а) улучшение уровня жизни

б) многодетность

в) возрождение религиозных традиций

г) материальная независимость женщины

**17. Самым универсальным средством коммуникации является:**

а) кинесика

б) мышление

в) проксемика

г) речь

**18. Стратегия выхода из конфликта, включающая обсуждение проблемы, поиск решения, в максимальной степени удовлетворяющего интересы обеих сторон:**

а) конкуренция

б) избегание

в) компромисс

г) сотрудничество

**19. «Эффект….» проявляется в том, что первая информация о человеке воспринимается как очень существенная.**

а) ореола

б) стереотипности

в) проецирования

г) первичности

**20. Ценностно-ориентированное единство, показывающее степень совпадения оценок и позиций группы по отношению к задачам и событиям значимым для группы — это:**

а) аттракция

б) эмпатия

в) внутригрупповая идентификация

г) сплоченность

**21. Cтратегия поведения в конфликте, когда человек отказывается отставать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки:**

а) соперничество

б) уступка

в) избегание

г) сотрудничество

**22. Социометрические методы позволяют изучать:**

а) интеллект

б) качество работы

в) межличностные отношения в коллективе

г) все вышеперечисленное

**23. Передача информации в словесной форме – это коммуникация:**

а) невербальная

б) непрямая

в) вербальная

г) голосовая

**24. Фатическое общение характеризуется использованием коммуникативных средств:**

а) для передачи общественно важной информации

б) для передачи деловой, конфиденциальной информации

в) только для поддержания процесса общения

г) для воспитательного воздействия на собеседника

**25. Покусывание ногтей означает:**

а) желание выглядеть сильным

б) готовность к агрессии

в) нежелание молчать

г) внутреннее беспокойство

**Эталон ответа**

**Вариант № 1.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. с | 2. в | 3. в | 4. с | 5. с |
| 6. в | 7. в | 8. в | 9. d | 10. в |
| 11. в | 12 d | 13. в | 14. а | 15. а |
| 16. в | 17. а | 18. с | 19. а | 20 а |
| 21 a | 22 d | 23 d | 24 c | 25 d |

**Вариант № 2.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. в | 1. в | 1. г | 1. в | 1. г |
| 1. а | 1. в | 1. г | 1. г | 1. а |
| 1. г | 1. а | 1. а | 1. в | 1. б |
| 1. б | 1. б | 1. б | 1. б | 1. б |
| 1. в | 1. г | 1. в | 1. б | 1. б |

**Вариант № 3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.г | 2.в | 3.б | 4.б | 5.г |
| 6.а | 7.б | 8.б | 9.б | 10.б |
| 11.а | 12.г | 13.а | 14.б | 15.в |
| 16.г | 17.в | 18.в | 19.б | 20.в |
| 21.в | 22.б | 23.а | 24.г | 25.а |

**Вариант № 4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.б | 2.г | 3.в | 4.в | 5.б |
| 6.б | 7.а | 8.б | 9.а | 10.а |
| 11.б | 12.г | 13.г | 14.а | 15.г |
| 16.г | 17.г | 18.г | 19.г | 20.г |
| 21.б | 22.в | 23.в | 24.в | 25.г |

* 1. **Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

**1.Пояснительная записка**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентами, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения».

КОС включает контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование объектов**  **контроля и контроля** | **Основные показатели**  **оценки результата** | **Оценка** |
| 1 | 2 | 3 |
| У1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения | бальная |
| У2 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении | бальная |
| З1 Взаимосвязь общения и деятельности | Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности | - |
| З2 Цели, функции, виды и уровни общения | Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения | бальная |
| З3 Роли и ролевые ожидания в общении | Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении | - |
| З4 Виды социальных взаимодействий | Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий | бальная |
| З5 Механизмы взаимопонимания в общении | Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении | бальная |
| З6 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения | Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения. | бальная |
|  |  |  |

**2. Пакет экзаменатора.**

**Условия выполнения задания.**

**1) Количество вариантов заданий для экзаменующихся**: 2 варианта

**2) Время для выполнения заданий:** 90 минут

**3) Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации**

*3.1. Для преподавателя*

1. Кошевая И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2012. – 304 с.: ил. – (Профессиональное образование).
2. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления: учебное пособие/ Л. Д. Столяренко. – Изд. 6-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 414, [1] с.; ил. – (Среднее профессиональное образование).
3. Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2012. – 240 с.: ил.
4. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2009г.

**3.Задания для экзаменующихся**

**Департамент образования Ивановской области**

**Областное государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение**

**Фурмановский технический колледж**

**Рассмотрено: Утверждаю:**

**на заседании МО Зам. директора по УПР**

**протокол №\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Н. Круткова**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2017г**

**Председатель МО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.Б. Спиридонов**

**Специальность: 38.02.04 «Коммерция» (по отраслям)**

**Курс:3**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**Дифференцированный зачет**

***Инструкция по выполнению задания***

* К каждому заданию дается определенный способ его выполнения
* Внимательно прочитайте каждое задание и приступайте к выполнению
* Время выполнения задания 90 минут

**Вариант 1**

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
   1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен целями, побуждениями и потребностями?
2. Когнитивное.
3. Кондиционное.
4. Мотивационное.
   1. Функция общения, отвечающая за развитие умений и навыков:
5. Инструментальная.
6. Трансляционная.
7. Социализирующая.
   1. Стратегия поведения в конфликте, при которой участникам важнее сохранить собственное спокойствие, чем вступить в противодействие:
8. Избегание.
9. Компромисс.
10. Приспособление.
    1. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается координация единичных сил участников:
11. Конкуренция.
12. Кооперация.
13. Конфликт.
    1. Правило ведения переговоров, которое заключается в том, что беседу нужно вести в русле объединения с партнером:
14. Правило трех «да».
15. Правило «Мы».
16. Правило торга.
    1. Прием активного слушания, который заключается в том, что слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим:
17. Поддакивание.
18. Резюмирование.
19. Продолжение.
20. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*
    1. При невербальном общении используются следующие средства: жесты, мимика, аттракция, рукопожатие, поцелуй.
    2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – конфиденциальность. Данное качество проявляется в чётком знании, своевременном и полном выполнении своих обязанностей, а также в постоянном профессиональном самосовершенствовании.
21. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*
    1. Фатический, информационный, личностный.
    2. Межгрупповой, внутриличностный.
22. *Ответьте на вопросы:*
    1. В чем заключается различие между косвенным методом доказательства и методом Сократа?
    2. В чем заключается различие между конфликтогенами «нарушение правил» и «неблагоприятное стечение обстоятельств»?
    3. Определите, к какому методу саморегуляции относится следующий способ.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

1. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).
2. На следующие четыре счета задержите дыхание.
3. Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.
4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

* 1. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнёров по общению?
  2. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

1. *Выполните задания:*
   1. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

**Ситуация:** Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.
  2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
  3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

**Преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Кузнецова**

**Департамент образования Ивановской области**

**Областное государственное бюджетное профессиональное**

**образовательное учреждение**

**Фурмановский технический колледж**

**Рассмотрено: Утверждаю:**

**на заседании МО Зам. директора по УПР**

**протокол №\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Н. Круткова**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2017г**

**Председатель МО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.Б. Спиридонов**

**Специальность: 38.02.04 «Коммерция» (по отраслям)**

**Курс:3**

**ОГСЭ.05 Психология общения**

**Дифференцированный зачет**

***Инструкция по выполнению задания***

* К каждому заданию дается определенный способ его выполнения
* Внимательно прочитайте каждое задание и приступайте к выполнению
* Время выполнения задания 90 минут

**Вариант 2**

1. *Подберите правильный вариант ответа.*
   1. Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями?
2. Когнитивное.
3. Кондиционное.
4. Непосредственное.
   1. Функция общения, служащая средством объединения партнёров по общению для выполнения определенной деятельности:
5. Инструментальная.
6. Интегративная.
7. Трансляционная.
   1. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме:
   2. Сотрудничество.
   3. Компромисс.
   4. Приспособление.
   5. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:
8. Конкуренция.
9. Кооперация.
10. Конфликт.
    1. Метод ведения переговоров, при котором стороны занимают определенные, крайне выгодные для себя условия, и далее начинают уступать в некоторой последовательности.
11. Метод торга.
12. Метод принципиальных позиций.
13. Рациональный метод.
    1. Прием активного слушания, при котором используются выражения: «я понимаю, что вы чувствуете…», «я вижу, что вы разгневаны…»:
    2. Эмоции.
    3. Отражение чувств.
    4. Оценки.
14. *Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:*
    1. Массовое общение происходит как правило в малых группах людей, которые знают индивидуальные особенности друг друга.
    2. Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная компетентность. Он заключается в умении хранить информацию, разглашение или некорректное использование которой может повлечь нанесение материального ущерба организации и ее работникам.
15. *Установите, что связывает эти понятия между собой:*
    1. Личностно-ориентированное, социально-ориентированное, предметно-ориентированное.
    2. Межличностный, межгрупповой.
16. Ответьте на вопросы:
    1. В чем заключается различие между способами воздействия внушение и убеждение?
    2. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «нарушение правил»?
    3. Определите, к какому методу саморегуляции относятся следующие способы.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

1. Дышите глубоко и медленно.
2. Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).
3. Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.
4. Прочувствуйте это напряжение.
5. Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.
6. Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удается, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделать гримасы удивления, радости и пр.).

* 1. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Какие факторы могут помешать взаимопониманию в общении?
  2. Директор поручил Вам направить письмо в другую организацию с предложением о сотрудничестве. Какие правила ведения деловой переписки Вам известны из делового этикета?

*5.Выполните задания:*

5.1*.* Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.**Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

**Ситуация:** Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

* 1. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.
  2. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
  3. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:

1. Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
2. Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.