

Департамент внутренней и кадровой политики Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

Рассмотрено
цикловой комиссией
«Общеобразовательных и
социально-экономических
дисциплин»
Протокол заседания № 1
От «30» августа 2019 г.
Председатель цикловой комиссии
_____ /Горлова Е.В./

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности

09.02.06 Сетевое и системное администрирование

Белгород 2019 г.

Содержание

	Стр.
1. Пояснительная записка	3
1.1 Краткая характеристика дисциплины, ее цели и задачи. Место практических работ в курсе дисциплины	3
1.2 Организация и порядок проведения практических работ	3
1.3 Техника безопасности при выполнении практических работ	3
1.4 Общие указания по выполнению практических работ	4
1.5 Критерии оценки результатов выполнения практических работ	4
2. Тематическое планирование практических работ	6
3. Содержание практических работ	7
Список используемых источников	61

1. Пояснительная записка

1.1. Краткая характеристика дисциплины, ее цели и задачи. Место практических работ в курсе дисциплины

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла ППСЗ базовой подготовки и предназначена для обучающихся по специальности 09.02.06 Сетевое и системное администрирование.

Дисциплина изучается в VII семестре. В целом рабочей программой предусмотрено 18 часов на выполнение практических работ, что составляет не менее 33 % от максимальной нагрузки, которая составляет 54 часа.

Цель настоящих методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении практических работ по дисциплине «Психология общения», качественное выполнение которых поможет студентам освоить обязательный минимум содержания дисциплины и подготовиться к промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

1.2. Организация и порядок проведения практических работ

Практические работы проводятся после изучения теоретического материала в учебном кабинете. Введение практических занятий в учебный процесс служит связующим звеном между теорией и практикой. Они необходимы для закрепления теоретических знаний, а также для получения практических навыков и умений. На практическом занятии задания, выполняются студентом самостоятельно, с применением знаний и умений, усвоенных на предыдущих уроках, а также с использованием необходимых пояснений, полученных от преподавателя. Обучающиеся должны иметь методические рекомендации по выполнению практических работ, конспекты лекций.

1.3. Техника безопасности при выполнении практических работ

При работе в учебном кабинете запрещается:

- находиться в кабинете в отсутствие преподавателя и на перемене;
- вставать со своего места и ходить по кабинету без разрешения преподавателя;
- размещать на рабочем месте посторонние предметы.

Обучающийся обязан:

- спокойно, не торопясь, не задевая столы, входить в кабинет и занять отведенное ему место,
- во время перемены покинуть кабинет,

- работать на одном, закрепленном за ним месте;
- приступать к работе по указанию преподавателя,
- по окончании работы сдать выданные материалы преподавателю,
- привести свое рабочее место в порядок.

1.4 Общие указания по выполнению практических работ

Каждый вариант работы состоит из нескольких задач. Обучающийся должен решить задачи по варианту, номер которого укажет преподаватель. При выполнении практических работ надо придерживаться следующих правил:

1. Практическую работу следует выполнять в тетради чернилами синего цвета, оставляя поля.

2. На обложке тетради должны быть ясно написаны фамилия обучающегося, его инициалы, номер специальности, название дисциплины, номер группы.

3. В заголовке работы должны быть указаны номер практической работы, тема практической работы, номер варианта, на полях указана дата выполнения работы

4. В работу должны быть включены задачи, указанные в практической работе, строго по предложенному варианту.

5. Перед решением каждой задачи надо выписать полностью ее условие.

6. Решение задач следует излагать подробно и аккуратно, объясняя и мотивируя все действия по ходу решения и делая необходимые рисунки.

7. После получения проверенной работы, студент должен исправить все отмеченные ошибки, и сделать работу над ошибками

Основные требования к обработке результатов расчетов и оформлению работы. Выполненная практическая работа должна содержать:

1. Номер и тему практической работы, номер варианта, дату выполнения на полях.
2. Номер задачи и ее условие.
3. Подробное решение каждой задачи.
4. Полный ответ к каждой задаче.

1.5 Критерии оценки результатов выполнения практических работ

Критериями оценки результатов работы студентов являются:

- уровень усвоения студентом учебного материала;
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;

- сформированность ключевых (общеучебных) компетенций;
- обоснованность и четкость изложения материала;
- уровень оформления работы. Анализ результатов. Если практическая работа выполнена в полном объеме и правильно оформлена, то ставится оценка «5». Если практическая работа выполнена более чем на 75%, ставится оценка «4». Если практическая работа выполнена более чем на 60%, ставится оценка «3». В противном случае работа не засчитывается и выставляется оценка «2»

2. Тематическое планирование практических работ

№ п/п	Наименование	Кол-во часов
1	Практическое занятие № 1 Диагностика личности.	2
2	Практическое занятие № 2 Роли и ролевые ожидания.	2
3	Практическое занятие № 3 Определение и развитие лидерских качеств	2
4	Практическое занятие № 4 Навыки социального общения	2
5	Практическое занятие № 5 Конфликтная компетенция	2
6	Практическое занятие № 6 Саморегуляция эмоций	2
7	Практическое занятие № 7 Составление резюме	2
8	Практическое занятие № 8 Собеседование	2
9	Практическое занятие № 9 Диагностика навыков ДО	2
Всего:		18

3. Содержание практических работ

Практическая работа № 1 Диагностика личности

Цель: Исследование, анализ и осознание индивидуально - психологических особенностей личности.

Задания: Заполнение и анализ тестов.

Упражнение 1 Исследование типа темперамента. Тест-опросник Г. Айзенка. Инструкция испытуемому: «Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Внимательно читайте эти вопросы и по ходу чтения в бланке проставляйте Ваш ответ, который может быть либо «Да» либо «Нет». Постарайтесь представить типичные ситуации и дайте первый «естественный» ответ без долгих раздумий. Помните, здесь нет «хороших» и «плохих» ответов. Выбранный Вами ответ на вопрос запишите в бланке для ответов против соответствующего номера. Старайтесь не оставлять вопросы без ответа».

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли Вам трудно отказываться от своих намерений?
5. Вы обдумываете свои дела не спеша и предпочитаете подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?
7. Часто у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Вы обычно действуете и говорите без долгого обдумывания?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы сделали бы почти все, что угодно?
11. Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который симпатичен Вам?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли Вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-либо, чего не следовало? Вы обычно предпочитаете чтение книг встречам с людьми?
15. Верно ли, что Вас легко обидеть?
16. Любите ли Вы часто бывать в компаниях?
17. Бывают ли у Вас мысли, которыми Вам хотелось бы делиться с другими людьми?
18. Верно ли, что Вы иногда настолько полны энергии, что все «горит» в руках, а иногда совсем вялы?

19. Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
20. Вы много мечтаете?
21. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
22. Вас часто беспокоит чувство вины?
23. Все ли Ваши привычки хороши?
24. Способны ли Вы дать волю своим чувствам и повсюду повеселиться в компании?
25. Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают напряжены до предела?
26. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
27. После того как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?
28. Верно ли, что Вы обычно молчаливы и сдержаны, когда находитесь среди людей?
29. Бывает ли, что Вы передаете слухи?
30. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
31. Верно ли, что Вы предпочтете узнать о чем-то в книге, нежели спросить об этом у других людей?
32. Бывают ли у Вас сильные сердцебиения?
33. Нравится ли Вам работа, требующая напряженного внимания?
34. Бывают ли у Вас приступы дрожи?
35. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
36. Верно ли, что Вам неприятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
37. Верно ли, что Вы раздражительны?
38. Нравится ли Вам работа, требующая быстроты действия?
39. Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
40. Верно ли, что Вы неторопливы в движениях?
41. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или работу?
42. Вам часто снятся кошмары?
43. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
44. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
45. Вы сильно бы огорчились, если бы долго не смогли видаться со своими друзьями?
46. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
47. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
48. Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?

49. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или недостатков Вашей работы?
50. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых много участников?
51. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
52. Вы легко бы сумели внести оживление в скучную компанию?
53. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
54. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
55. Вы любите подшучивать над другими?
56. Страдаете ли Вы от бессонницы?

Обработка результатов: Для определения типа темперамента необходимо определить величины показателей экстраверсии и невротизма. А для оценки надежности этих показателей подсчитывают величину показателя искренности. Величина показателей измеряется в баллах, подсчитываемых как количество совпадений ответов испытуемого с вопросами шкал.

Индекс искренности («И») представляет собой количество совпадений ответов испытуемых с ответами по следующим вопросам: Ответ «Да» по вопросам №6, 24, 36; Ответ «Нет» на вопросы №12, 18, 30, 42, 48, 54.

Показатель экстраверсии («Э») равен величине совпадений ответов испытуемых с такими: Ответ «Да» по вопросам №1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

Ответ «Нет» на вопросы №5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Показатель невротизма – это величина совпадений ответов «Да» с такими вопросами соответствующей шкалы №2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Вторым шагом в ходе обработки результатов является построение схемы типов темперамента.

Темперамент и его основные свойства можно представить в виде точки проекции величины экстраверсии и эмоциональной устойчивости, полученной путем пересечения перпендикуляров, восстановленных к соответствующим значениям осей (рис. 3).

Анализ результатов: Результаты имеет смысл анализировать, если ответы были достаточно искренними и величина индекса «И» не превышает 4 балла. По мнению Г. Айзенка, сочетания экстраверсии-интроверсии и невротизма-эмоциональной устойчивости будучи свойствами темперамента, определяют его тип. Свойства экстраверсии и интроверсии противоположны, равно как и вторая пара, то есть невротизм-эмоциональная устойчивость. Их можно представить на континууме, где величины одного из показателей, например экстраверсии «Э» 0-12 означают отсутствие экстраверсии, то есть интроверсию, а величины 13-24 – ее выраженность.

0_____6_____12_____18_____24

Интроверсияэкстраверсия

Уровень экстраверсии устанавливаются с помощью таблицы.

Индекс экстраверсии «Э» Уровень экстраверсии-интроверсии

0-6

7-12

13-18

19-24 высокая интроверсия

средняя интроверсия

средняя экстраверсия

высокая экстраверсия

Аналогичное соотношение имеют полярные свойства невротизма – эмоциональной устойчивости. Их уровни определяются на основе тех же интервалов, что и уровня экстраверсии-интроверсии.

В общем смысле экстраверсия – это направленности личности на окружающих людей и события, интроверсия направленность личности на ее внутренний мир, а невротизм – понятие, синонимичное тревожности, проявляется как эмоциональная неустойчивость, напряженность, эмоциональная возбудимость, депрессивность.

Динамическое проявление этих свойств связано со скоростью выработки условных рефлексов, их прочностью, балансом процессов возбуждения-торможения в центральной нервной системе и уровнем активации коры головного мозга со стороны ретикулярной формации.

Так, экстраверт, по сравнению с интровертом, быстрее вырабатывает условные рефлексы, обладает большей терпимостью к боли, но меньшей терпимостью к сенсорной депривации, вследствие чего не переносит монотонности, чаще отвлекается во время работы. Типичными поведенческими проявлениями экстраверта являются общительность, импульсивность, недостаточный самоконтроль, хорошая приспособляемость к среде, открытость в чувствах. Он отзывчив, жизнерадостен, уверен в себе, стремится к лидерству, имеет много друзей, не сдержан, стремится к развлечениям, любит рисковать, остроумен, не всегда обязателен.

Интроверта можно узнать по ряду особенностей поведения. Он часто погружен в себя, испытывает трудности, устанавливая контакты с людьми и адаптируясь к реальности. В большинстве случаев интроверт спокоен, уравновешен, миролюбив, его действия продуманны и рациональны. Круг друзей у него невелик. Интроверт любит планировать будущее, задумываясь над тем, что и как будет делать, не склонен поддаваться моментным побуждениям, пессимистичен, не любит волнений, придерживается заведенного жизненного порядка. Он контролирует свои чувства и редко ведет себя агрессивно, обязателен.

На одном полюсе невротизма (высокий уровень) находятся так называемые нейротики, отличающиеся нестабильностью; неуравновешенностью нервно-психических процессов, эмоциональной неустойчивостью, а также лабильностью вегетативной нервной системы. Поэтому они легко возбудимы, для них характерна изменчивость настроения, чувствительность, а также тревожность, мнительность, медлительность, нерешительность.

Другой полюс невротизма (низкий уровень) – это эмоционально-стабильные лица, характеризующиеся спокойствием, уравновешенностью, решительностью.

Вслед за характеристикой вышеприведенных пар свойств темперамента можно приступить к характеристике типов темперамента. Типы темперамента представлены на схеме (рис. 3).

На рис. №3 тип темперамента определяется в точках пересечения показателей экстраверсии и невротизма, восстановленных на соответствующих осях шкал в том или ином октанте. При этом темпераменту сангвиника соответствует экстраверсия и эмоциональная устойчивость, холерика – экстраверсия и невротизм, то есть эмоциональная неустойчивость, флегматика – интроверсия и эмоциональная устойчивость, а меланхолика – интроверсия и невротизм.

Если точка пересечения перпендикуляров попала в площадь малого круга радиусом в 6 единиц, то тип темперамента у испытуемого слабо выражен, а если она находится в пределах разности площадей большого и малого кругов – то тип темперамента ярко выражен.

Темперамент во многом определяет особенности характера человека. Сангвиники обычно бывают общительными, открытыми, разговорчивыми, живыми, инициативными, но часто беззаботными и не всегда склонны доводить начатое дело до конца. У холериков часты смены настроения, они активны, но в то же время импульсивны, бывают обидчивыми и агрессивными и в большинстве своем оптимистичны. В темпераменте флегматика особенно заметны размеренность, спокойствие, надежность. Они миролюбивы, но отличаются пассивностью. Меланхолики – это очень чувствительные люди, обычно наблюдательны, но потому тревожны, малообщительны, быстро раздражаются и много переживают, пессимистичны.

Понимая значение темперамента в регуляции динамики психической деятельности и в сохранении жизненных констант организма, можно продумать рекомендации для развития ряда свойств темперамента испытуемого посредством коррекции некоторых черт характера.

Например, в сангвиниках важно поощрять трудолюбие, склонность к новизне, но при этом нужно контролировать нагрузки, чтобы они были в разумных пределах. Им следует тренировать дисциплинированность и учиться деловым контактам и четкости.

Холерикам с их выраженными лидерскими качествами желательно следить за позитивностью отношений с окружающими, не "выяснять отношений" в моменты конфликтов, а обсуждать возникшие проблемы позже в спокойной ситуации, контролировать стремление подчинять себе других людей, направить усилия на собственное эстетическое воспитание.

Трудолюбивым флегматикам стоит порекомендовать тренировать свой социальный интеллект (понимание людей, наблюдательность за

переживаниями других, налаживание контактов и т.п.). В ряде случаев из-за скромности у них не всегда адекватная самооценка, которую в этих случаях важно повысить.

Меланхоликам с их вдумчивостью и повышенной сензитивностью не стоит спешить включаться в виды деятельности и общения, где жесткая субординация. Им тоже нужно контролировать и рефлексировать свое отношение к другим (особенно избегать сильной веры в чей-то авторитет), настраиваться на успех в работе, а для этого рассчитывать сроки выполнения ее отдельных звеньев или частей. Для развития контактности и общительности желательно брать общественные нагрузки, позволяющие вступать в разные взаимоотношения с другими людьми, стараться участвовать в разных мероприятиях, выступать с докладами на конференциях.

Упражнение 2. Исследование механизмов психологической защиты
Опросник Келлермана – Плутчика.

Цель: выявить характерные для испытуемого механизмы психологической защиты.

Инструкция: Прочитайте приведенные ниже высказывания. Те из них, которые соответствуют вашему поведению и состоянию, отметьте в бланке для ответов знаком «+».

1. Со мной очень легко договориться.
2. Я сплю больше, чем другие мои знакомые.
3. Я всегда нахожу человека, на которого хочу походить.
4. Если меня лечат, я стараюсь узнать, почему мне это все делают.
5. Если я чего-нибудь захочу, не могу дождаться, пока не получу.
6. Я часто краснею.
7. Одно из самых больших моих достоинств – сдержанность.
8. Иногда у меня появляется побуждение пробить стену кулаком.
9. Я несдержанный.
10. Если меня кто-нибудь затащит в толпу людей, я готов его убить.
11. Я редко запоминаю свои сны.
12. Меня злят люди, которые командуют другими.
13. Мне часто бывает плохо.
14. Я – высоконравственный человек, как мало кто другой.
15. Чем больше приобретаю имущества, тем счастливее себя чувствую.
16. Я всегда нахожусь в центре своих мечтаний.
17. Мне делается неловко даже от мысли, что члены моей семьи ходили бы голыми.
18. Люди уже мне говорили, что я часто хвастаюсь.
19. Если меня кто-нибудь отвергает, у меня иногда даже возникает желание покончить с жизнью.
20. Люди мною часто любят.
21. Я иногда бывал так ожесточен, что даже ломал вещи.
22. Меня очень раздражают люди, сочиняющие всякие сплетни.

23. Я всегда вижу лучшую сторону жизни.
24. Я хочу, и все время стараюсь с помощью физзарядки изменить свой внешний облик.
25. Иногда мне хочется, чтобы атомная бомба разрушила бы окружающий мир.
26. Я не суеверен.
27. Мне уже говорили, что я бываю слишком импульсивным.
28. Меня раздражают люди, которые рисуются перед другими.
29. Ненавижу недружелюбных.
30. Я очень стараюсь никого не обидеть.
31. Я из тех людей, которые не плачут.
32. Я очень много курю.
33. Мне очень трудно расстаться с тем, что мне принадлежит.
34. Я плохо запоминаю лица.
35. Я много занимаюсь онанизмом.
36. Я с трудом запоминаю фамилии.
37. Если мне кто-то мешает, я ему ничего не говорю, а сразу же жалуюсь кому-нибудь.
38. Люблю выслушивать различные мнения по обсуждаемому вопросу, даже если знаю, как его надо решать.
39. Люди мне никогда не надоедают.
40. Я не могу спокойно усидеть на месте.
41. Я мало что помню из своего детства.
42. Я долго не замечаю отрицательные стороны своих знакомых.
43. Прежде чем сердиться, надо все хорошо обдумать.
44. Обо мне говорят, что я доверчив.
45. Мне неприятны люди, которые одним прыжком достигают своей цели.
46. Неприятные мысли я стараюсь выбросить из головы.
47. Я никогда не теряю оптимизма.
48. Перед путешествием я обдумываю каждую мелочь.
49. Иногда я сам вижу, что сержусь на кого-то больше, чем следовало бы.
50. Если дела идут не так, как мне хочется, я иногда становлюсь угрюмым.
51. Во время спора я люблю указывать другим на ошибки в их рассуждениях.
52. Если мне бросают вызов, у меня появляется сильное желание его принять.
53. Неприятные фильмы меня бесят.
54. Я раздражаюсь, если на меня не обращают внимания.
55. Люди говорят про меня, что я не эмоционален.
56. Приняв какое-то решение, я даже после этого обдумываю его.
57. Если кто-нибудь говорит, что моих способностей недостаточно, чтобы сделать что-либо, то я обязательно стараюсь сделать это.
58. Когда я вожу автомобиль, мне иногда хочется разбить другую машину.
59. Многие люди меня раздражают потому, что они эгоисты.

60. Уезжая в отпуск, я всегда беру с собой какую-то работу.
61. Я брезгую некоторыми пищевыми продуктами.
62. Я иногда грызу ногти.
63. Говорят, что я склонен обходить острые вопросы.
64. Я любитель выпить.
65. Я возмущаюсь, когда слышу вульгарные шутки.
66. Мне иногда снятся вещи, вызывающие неприязнь.
67. Карьеристы меня раздражают.
68. Я много вру.
69. Я брезгую порнографией.
70. Из-за своего характера я имел неприятности по работе.
71. Больше всего я ненавижу несчастных людей.
72. Разочарование в чем-либо приводит меня в плохое настроение.
73. Если я слышу или читаю о какой-нибудь трагедии, это не меняет моего настроения.
74. Прикосновение к чему-то слизистому вызывает у меня отвращение.
75. Когда я в приподнятом настроении, то начинаю вести себя как ребенок.
76. Я все-таки много спорю с людьми.
77. Я никогда не испытываю неприятных ощущений на похоронах от того, что нахожусь в одном помещении с покойником.
78. Не люблю людей, которые стараются быть в центре внимания.
79. 1 79. Многие люди меня раздражают.
80. Мыться не в своей ванне для меня настоящее мучение.
81. Мне неловко произносить нецензурные слова.
82. Я раздражаюсь, когда чувствую, что нельзя доверять людям.
83. Мне нужно, чтобы обо мне говорили, что я сексуально привлекателен.
84. Что бы я ни начинал, я никогда не заканчиваю начатого дела.
85. Я стараюсь одеваться так, чтобы выглядеть более привлекательным.
86. Я придерживаюсь более строгих моральных принципов, чем мои знакомые.
87. В споре мои аргументы, как правило, бывают более логичными, чем у других.
88. Люди безнравственные мне неприятны.
89. Когда кто-то меня толкает, я способен взбеситься.
90. Я часто влюбляюсь.
91. Говорят, что я человек объективный.
92. Вид крови не вызывает у меня никакого волнения.

Обработка результатов: Опросник содержит 8 шкал. Ниже приводится ключ к опроснику, в котором указаны номера вопросов, относящихся к соответствующему механизму защиты. Каждому положительному ответу (+) присваивается 1 балл. Подсчитайте общее количество баллов по каждой шкале. Для получения сопоставимых результатов сумму баллов по шкалам № 2, 4, 6 и 8 умножьте на соответствующие данным шкалам коэффициенты (приведённые в скобках).

Ключ к опроснику:

1. Реактивные образования: 17, 53, 61, 65, 66, 69, 74, 80, 81, 86.
2. Отрицание реальности: 1, 20, 23, 26, 39, 42, 44, 46, 47, 63, 90. (умножить значение шкалы на 0,9)
3. Замещение: 8, 10, 19, 21, 25, 37, 49, 58, 76, 89.
4. Регрессия: 2, 5, 9, 13, 27, 32, 35, 40, 50, 54, 62, 64, 68, 70, 72, 75, 84. (умножить значение шкалы на 0,6)
5. Компенсация: 3, 15, 16, 18, 24, 33, 52, 57, 83, 85.
6. Проекция: 12, 22, 28, 29, 45, 59, 67, 71, 78, 79, 82, 88. (умножить значение шкалы на 0,8)
7. Вытеснение: 6, 11, 31, 34, 36, 41, 55, 73, 77, 92.
8. Рационализация: 4, 7, 14, 30, 38, 43, 48, 51, 56, 60, 87, 91. (умножить значение шкалы на 0,8)

Выясните, какой вид психологической защиты преобладает у Вас.

Упражнение 3 Определение акцентуаций характера. Тест Леонгарда-Шмишека (взрослый вариант).

Инструкция: «Вам будут предложены утверждения, касающиеся Вашего характера. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак «+» («да»), если нет — знак «—» («нет»). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет».

1. У Вас часто веселое и беззаботное настроение?
2. Вы чувствительны к оскорблениям?
3. Бывает ли так, что у Вас на глаза наворачиваются слезы в кино, театре, в беседе и пр.?
4. Сделав что-то. Вы сомневаетесь, все ли сделано правильно до тех пор, пока еще раз не убедитесь в том, что все сделано правильно?
5. В детстве Вы были таким же отчаянным и смелым, как все Ваши сверстники?
6. Часто ли у Вас меняется настроение от состояния безразличия до отвращения к жизни?
7. Являетесь ли Вы центром внимания в коллективе, в компании?
8. Бывает ли так, что Вы беспричинно находитесь в таком ворчливом настроении, что с Вами лучше не разговаривать?
9. Вы серьезный человек?
10. Способны ли Вы восторгаться, восхищаться чем-либо?
11. Предприимчивы ли Вы?
12. Вы быстро забываете, если Вас кто-то оскорбит?
13. Мягкосердечны ли Вы?
14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли Вы, проводя рукой по щели ящика, что письмо полностью упало?
15. Стремитесь ли Вы считаться в числе лучших сотрудников?
16. Бывало ли Вам страшно в детстве во время грозы или при встрече с незнакомой собакой, а может, такое чувство бывает и теперь?

17. Стремитесь ли Вы во всем и всюду соблюдать порядок?
18. Зависит ли Ваше настроение от внешних обстоятельств?
19. Любят ли Вас Ваши знакомые?
20. Часто ли у Вас бывает чувство сильного внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?
21. У Вас часто бывает несколько подавленное настроение?
22. Бывали ли у Вас хотя бы один раз истерики или нервные срывы?
23. Трудно ли Вам усидеть на одном месте?
24. Если по отношению к Вам несправедливо поступили, энергично ли Вы отстаиваете свои интересы?
25. Можете ли Вы зарезать курицу, овцу?
26. Раздражает ли Вас, если дома занавес или скатерть висят неровно? Вы сразу же стремитесь поправить их?
27. В детстве Вы боялись оставаться один в доме?
28. Часто ли у Вас беспричинно меняется настроение?
29. Всегда ли Вы стремитесь быть достаточно сильным специалистом в своем деле?
30. Быстро ли Вы начинаете злиться или впадать в гнев?
31. Можете ли Вы быть совсем веселым?
32. Бывает ли так, что ощущение полного счастья буквально пронизывает Вас?
33. Как Вы думаете, получился бы из Вас ведущий, конференсье в концерте, представлении?
34. Вы обычно высказываете свое мнение достаточно откровенно и недвусмысленно?
35. Вам трудно переносить вид крови? Не вызывает ли это у Вас неприятного ощущения?
36. Любите ли Вы работу, где необходима высокая личная ответственность?
37. Склонны ли Вы защищать тех, по отношению к которым поступили, на Ваш взгляд, несправедливо?
38. Вам трудно, страшно спускаться в темный подвал?
39. Предпочитаете ли Вы работу, где необходимо действовать быстро, но не требуется высокого ее качества?
40. Общительный ли Вы человек?
41. В школе Вы охотно декламировали стихи?
42. Убегали ли Вы в детстве из дома?
43. Кажется ли Вам жизнь трудной?
44. Бывает ли так, что после конфликта или обиды Вы были до того расстроены, что заниматься делом казалось просто невыносимо?
45. Можно ли сказать, что при неудаче Вы не теряете чувства юмора?
46. Предпринимаете ли Вы первым шаги к примирению, если Вас кто-нибудь обидел?
47. Вы очень любите животных?

48. Возвращаетесь ли Вы, чтобы убедиться, что оставили дом или рабочее место в порядке?
49. Преследуют ли Вас неясная мысль о том, что с Вами, Вашими близкими может случиться что-то страшное?
50. Считаете ли Вы, что Ваше настроение очень изменчиво?
51. Трудно ли Вам докладывать, выступать перед аудиторией?
52. Можете ли Вы ударить обидчика, если он Вас оскорбит?
53. У Вас большая потребность в общении с другими людьми?
54. Вы относитесь к тем, кто при разочаровании впадает в глубокое отчаяние?
55. Вам нравится работа, требующая энергичной организаторской деятельности?
56. Настойчиво ли Вы добиваетесь намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?
57. Может ли трагический фильм взволновать Вас так, что на глазах выступают слезы?
58. Часто ли Вам трудно уснуть из-за того, что проблемы предыдущего или будущего дня все время крутятся у Вас в голове?
59. В школе Вы иногда подсказывали своим товарищам или давали им списывать?
60. Требуется ли Вам большое напряжение, чтобы ночью пройти через кладбище?
61. Тщательно ли Вы следите за тем, чтобы каждая вещь в Вашей квартире была точно на одном и том же месте?
62. Бывает ли так, что перед сном у Вас хорошее настроение, а утром Вы встаете мрачным?
63. Легко ли Вы привыкаете к новым ситуациям?
64. Бывают ли у Вас головные боли?
65. Вы часто смеетесь?
66. Можете ли Вы быть приветливым с теми, кого явно не цените, не любите, не уважаете?
67. Вы подвижный человек?
68. Вы очень переживаете из-за несправедливости?
69. Вы настолько любите природу, что можете назвать себя ее другом?
70. Уходя из дому или ложась спать, Вы проверяете, погашен ли везде свет и заперты ли двери?
71. Вы очень боязливы?
72. Изменится ли Ваше настроение при приеме алкоголя?
73. Раньше Вы охотно участвовали в кружках художественной самодеятельности, а может, и сейчас участвуете?
74. Вы расцениваете жизнь скорее пессимистично, нежели радостно?
75. Часто ли Вас тянет попутешествовать?
76. Может ли Ваше настроение измениться так резко, что состояние радости вдруг сменяется угрюмой подавленностью?

77. Легко ли Вам удастся поднять настроение подчиненных?
78. Долго ли Вы переживаете обиду?
79. Переживаете ли Вы долгое время горести других людей?
80. Часто ли, будучи школьником. Вы переписывали страницы в Вашей тетради, если в ней допускали помарки?
81. Относитесь ли Вы к людям скорее с недоверием и осторожностью, чем с доверчивостью?
82. Часто ли Вы видите страшные сны?
83. Бывает ли, что Вы остерегаетесь того, что можете броситься под колеса проходящего поезда?
84. В веселой компании вы обычно веселы?
85. Способны ли Вы отвлечься от трудной проблемы, требующей обязательного решения?
86. Вы становитесь менее сдержанным и чувствуете себя более свободно, если примете алкоголь?
87. В беседе Вы скупы на слова?
88. Если бы Вам необходимо было играть на сцене. Вы смогли бы так войти в роль, что забыли бы о том, что это только игра?

Оценивание уровня акцентуированного выражения личности производится по ключевой таблице и результаты отражаются на графике.

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

1. Г-1 Гипертимы x3 (умножить значение шкалы на 3)

+ («Да»): 1, 11, 23; 33» 45, 55, 67, 77

— («Нет»): нет

2. Г-2 Застревающие, ригидные x2

+: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81

-: 12, 46, 59

3. Г-3 Эмотивные, лабильные x3

+: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79

-: 25 -

4. Г-4 Педантичные x2

+: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83

-: 36

5. Г-5 Тревожные x3

+: 16, 27, 38, 49. 60, 71, 82

-: 5

6. Г-6 Циклотимные x3

+: 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84

-: нет

. Г-7 Демонстративные x2

+: 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88

-: 51

8. Г-8 Неуравновешенные, возбудимые х3

+: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86

-: нет

9. Г-9 Дистимичные х3

+: 9, 21, 43, 75, 87

-: 31, 53, 65

10. Г-10 Экзальтированные х6

+: 10, 32, 54, 76

-: нет

Максимальный показатель по каждому виду акцентуации равен 24 баллам. Признаком акцентуации, т. е. сильной выраженности данного свойства, считается показатель, превышающий 12 баллов. Если ни одно свойство не превышает показателя 12 баллов, можно подсчитать средний показатель по всем свойствам и обратить внимание на те свойства, показатель которых выше этого среднего.

1. Демонстративный тип характеризуется повышенной способностью к вытеснению, демонстративностью поведения, живостью, подвижностью, легкостью в установлении контактов. Склонен к фантазерству, лживости и притворству, направленным на приукрашивание своей персоны, авантюризму, артистизму, позерству. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда постоянного внимания к своей персоне, жажда власти, похвалы; перспектива быть незамеченным отягощает его. Он демонстрирует высокую приспособляемость к людям, эмоциональную лабильность (легкую смену настроений) при отсутствии действительно глубоких чувств, склонность к интригам (при внешней мягкости манеры общения). Отмечаемая беспредельным эгоцентризмом, жажда восхищения, сочувствия, почитания, удивления. Обычно похвала других в его присутствии вызывает у него особо неприятные ощущения, он этого не выносит. Стремление к компании обычно связано с потребностью ощутить себя лидером, занять исключительное положение. Самооценка сильно далека от объективности. Может раздражать своей самоуверенностью и высокими притязаниями, сам систематически провоцирует конфликты, но при том активно защищается. Обладая патологической способностью к вытеснению, он может полностью забыть то, о чем он не желает знать. Это расковывает его во лжи. Обычно лжет с невинным лицом, поскольку то, о чем говорит, в данный момент для него является правдой; по-видимому, внутренне он не осознает ложь или же осознает очень неглубоко, без заметных угрызений совести. Способен увлечь других неординарностью мышления и поступков.

2. Застревающий тип. Его характеризует умеренная общительность, занудливость, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. Часто страдает от мнимой несправедливости по отношению к нему. В связи с этим проявляет настороженность и недоверчивость по отношению к людям, чувствителен к обидам и огорчениям, уязвим, подозрителен, отличается мстительностью, долго переживает происшедшее, неспособен «легко

отходить» от обид. Для него характерна заносчивость, часто выступает инициатором конфликтов. Самонадеянность жестокость установок и взглядов сильно развитое честолюбие часто приводят к настойчивому утверждению своих интересов, которые он отстаивает с особой энергичностью. Стремится добиться высоких показателей в любом деле, за которое берется и проявляет большое упорство в достижении своих целей. Основной чертой является склонность к аффектам (правдолюбие, обидчивость, ревность, подозрительность), инертность в проявлении аффектов, в мышлении в моторике

3. Педантичный тип характеризуется ригидностью инертностью психических процессов долгим переживанием травмирующих событий. В конфликты вступает редко, являясь скорее пассивной, чем активной стороной. В то же время очень сильно реагирует на любое проявление нарушения порядка. На службе ведут себя как бюрократы, предъявляя окружающим много формальных требований. Пунктуален, аккуратен особое внимание уделяет чистоте и по рядку, скрупулезен, добросовестен склонен жестко следовать плану в выполнении действия нетороплив, усидчив, ориентирован на высокое качество работы и особую аккуратность, склонен к частым самопроверкам сомнениям в правильности выполненной работы, брюзжанию, формализму с охотой уступает лидерство другим людям.

4. Возбудимый тип. Недостаточная управляемость ослабление контроля над влечениями и побуждениями сочетаются у людей такого типа с властью физиологических влечений. Для него характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, гневливость, склонность к хамству и брани, к трениям и конфликтам в которых сам и является активной провоцирующей стороной Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место работы, неуживчив в коллективе Отмечается низкая контактность в общении, замедленность вербальных и невербальных реакции, тяжеловесность поступков Для него никакой труд не становится привлекательным, работает лишь по мере необходимости, проявляет такое же нежелание учиться. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим, желая извлечь из него массу развлечения. Повышенная импульсивность или возникающая реакция возбуждения гасятся с трудом и могут быть опасны для окружающих. Он может быть властным выбирая для общения наиболее слабых.

5. Гипертимический тип. Людей этого типа отличает большая подвижность, общительность, болтливость выраженность жестов мимики, пантомимики чрезмерная самостоятельность склонность к озорству недостаток чувства дистанции в отношениях с другими. Часто спонтанно отклоняются от первоначальной темы в разговоре. Везде вносят много шума любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Они почти всегда имеют очень хорошее настроение, хорошее самочувствие высокий жизненный тонус, нередко цветущий вид, хороший аппетит, здоровый сон склонность к чревоугодию и иным радостям жизни Это люди с повышенной

самооценкой, веселые, легкомысленные, поверхностные и вместе с тем деловитые, изобретательные, блестящие собеседники, люди, умеющие развлекать других, энергичные, деятельные, инициативные. Большое стремление к самостоятельности может служить источником конфликтов. Для них характерны вспышки гнева, раздражения, особенно когда они встречают сильное противодействие, терпят неудачу. Склонны к аморальным поступкам, повышенной раздражительности, прожектерству. Испытывают недостаточно серьезное отношение к своим обязанностям. Они трудно переносят условия жестокой дисциплины, монотонную деятельность, вынужденное одиночество.

6. Дистимический тип. Люди этого типа отличаются серьезностью, даже подавленностью настроения, медлительностью, слабостью волевых усилий. Для них характерны пессимистическое отношение к будущему, заниженная самооценка, а также низкая контактность, немногословность в беседе, даже молчаливость. Такие люди являются домоседами, индивидуалистами, общества, шумной компании обычно избегают, ведут замкнутый образ жизни. Часто угрюмы, заторможены, склонны фиксироваться на теневых сторонах жизни. Они добросовестны, ценят тех, кто с ними дружит и готовы им подчиниться, располагают обостренным чувством справедливости, а также замедленностью мышления.

7. Тревожный тип. Людям данного типа свойственны низкая контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность в себе. Дети тревожного типа часто боятся темноты, животных, страшатся оставаться одни. Они сторонятся шумных и бойких сверстников, не любят чрезмерно шумных игр, испытывают чувство робости и застенчивости, тяжело переживают контрольные, экзамены и проверки. Часто стесняются отвечать перед классом. Охотно подчиняются опеке старших, нотации взрослых могут вызвать у них угрызения совести, чувство вины, слезы, отчаяние. У них рано формируется чувство долга, ответственности, высокие моральные и этические требования. Чувство собственной неполноценности стараются замаскировать в самоутверждении через те виды деятельности, где они могут в большей мере раскрыть свои способности. Свойственные им с детства обидчивость, чувствительность, застенчивость мешают сблизиться с тем, с кем хочется особо слабым звеном является реакция на отношение к ним окружающих. Непереносимость насмешек, подозрения сопровождаются неумением постоять за себя, отстаивать праву при несправедливых обвинениях. Редко вступают в конфликты с окружающими, играя в них в основном пассивную роль, в конфликтных ситуациях они ищут поддержку и опору. Обладают дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащитности нередко служат козлами отпущения, мишенями для шуток.

8. Экзальтированный тип. Яркая черта этого типа — способность восторгаться, восхищаться, а также — улыбочивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Эти чувства у людей экзальтированного типа могут

часто возникать по причине, которая у других не вызывает большого подъема, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние – от печальных. Им свойственна высокая контактность, словоохотливость, влюбчивость. Такие люди часто спорят, но не доводят дела до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной. Они привязаны к друзьям и близким, альтруистичны, сострадательны, имеют хороший вкус, проявляют яркость и искренность чувств. Могут быть паникерами, подвержены сиюминутным настроениям, порывисты, легко переходят от состояния восторга к состоянию печали, обладают лабильностью психики.

9. Эмотивный тип. Этот тип родствен экзальтированному, но проявления его не столь бурны. Для него характерны эмоциональность, чувствительность, тревожность, болтливость, боязливость, глубокие реакции в области тонких чувств. Наиболее сильно выраженная черта – гуманность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность, сорадование чужим успехам. Люди этого типа впечатлительны, слезливы, любые жизненные события воспринимают серьезнее, чем остальные. Подростки остро реагируют на сцены из фильмов, где кому-либо угрожает опасность, сцена насилия может вызвать у них сильное потрясение, которое долго не забудется и может нарушить сон. Редко вступают в конфликты, обиды носят в себе, не выплескивают их наружу. Им свойственно обостренное чувство долга, исполнительность. Они бережно относятся к природе, любят выращивать растения, ухаживать за животными.

10. Циклотимный тип. Характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Людям циклотимного типа свойственны частые периодические смены настроения, а также зависимость от внешних событий. Радостные события вызывают у них картины гипертимии и жажда деятельности, повышенная говорливость, скачка идей, печальные – подавленность, замедленность реакции и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими людьми.

В подростковом возрасте можно обнаружить два варианта циклотимической акцентуации: типичные и лабильные циклоиды. Типичные циклоиды в детстве обычно производят впечатление гипертимных, но затем проявляется вялость, упадок сил, то, что раньше давалось легко, теперь требует непомерных усилий. Прежде шумные и бойкие, они становятся вялыми домоседами, наблюдается падение аппетита, бессонница или, наоборот, сонливость. На замечания реагируют раздражением, даже грубостью и гневом, в глубине души, однако, впадая при этом в уныние, глубокую депрессию, не исключены суицидальные попытки. Учатся неровно, случившиеся упущения наверстывают с трудом, порождают в себе отвращение к занятиям. У лабильных циклоидов фазы смены настроения обычно короче, чем у типичных циклоидов. «Плохие» дни отмечаются более насыщенным дурным настроением, чем вялостью. В период подъема

выражены желанием иметь друзей, быть в компании. Настроение влияет на самооценку.

Практическая работа № 2. Роли и ролевые ожидания.

Цель: Закрепление знаний по теме «Социальные роли и ролевые ожидания в общении».

Задания:

Упражнение 1- Ролевая игра «Комиссионный магазин».

Цель упражнения: - формирование навыков самоанализа, самопонимания и самокритики; выявление значимых личностных качеств для совместной работы; углубление знаний друг о друге через раскрытие качеств каждого участника. **Время:** 20 минут.

Обучающимся предлагается поиграть в комиссионный магазин. Товары, которые принимает продавец – это человеческие качества, например, доброта, глупость, открытость. Участники записывают на карточку черты своего характера, как положительные, так и отрицательные. Затем предлагается совершить торг, в котором каждый из участников может избавиться от какого-то ненужного качества, или его части, и приобрести что-либо необходимое. Например, кому-то не хватает для эффективной жизни красноречия, и он может предложить за него какую-то часть своего спокойствия и уравновешенности.

По окончании задания подводятся итоги и обсуждаются впечатления.

Упражнение 2 – Ролевая игра "Ребенок - взрослый - родитель".

Цель упражнения: продемонстрировать участникам характерные отличия "позиции ребенка", "позиции взрослого" и "позиции родителя". **Время:** 25 минут. Ведущий готовит отдельно стоящие три стула. Вызывает трех добровольцев. Между ними распределяет роли: один - "ребенок", второй - "взрослый", третий - "родитель". Он объясняет правила: - оставшиеся участники по очереди вспоминают какое-то событие, которое произошло с ними недавно (значимое или нет - не принципиально) и оглашают это воспоминание;

- ведущий тем временем стоит сзади добровольцев, после каждого воспоминания он кладет свою руку на плечо одного из троицы "ребенок - взрослый - родитель";

- соответственно этот участник должен как-то прореагировать на услышанное воспоминание, но прореагировать согласно своей роли;

- "ребенок" реагирует бурно, эмоционально, может захныкать или захлопать в ладоши, может вслух высказать свои желания или чувства ("я тоже так хочу", "я бы обиделся", "эта история меня совсем расстроила" и т.п.);

- "взрослый" реагирует холодно, рационально, пытается опираться на факты и совершать логичные выводы ("очевидно, тут было задействовано еще какое-то лицо", "история поучительная, хотя лично мне не представляет большого интереса", "факт заключается в том, что в следующий раз она будет осторожней");

- "родитель" реагирует ироничным смехом или осуждающим покачиванием головы, дает поучительные нотации, использует поговорки

("не надо быть таким дураком", "семь раз отмерь - один отрежь", "все мужчины одинаковы").

После пятнадцати-двадцати историй происходит "смена состава", выбираются новые добровольцы. Если ведущий не очень удовлетворен игрой предыдущих "актеров", он дает советы новым добровольцам. В конце происходит обсуждение: - Какие еще характерные жесты и слова существуют у каждой из позиций? - Есть ли у кого-то примеры из жизни?

Упражнение 3 «Ролевое обсуждение». Время: 20 минут.

Преподаватель раздает участникам листочки с обозначением той роли, в которой должен выступать данный человек, например, «философ», «дипломат», «поэт», «активный общественник», «эрудит», «скептик» и т. д. Объясняется, что речь идет не о профессиях, а лишь о той внутренней позиции, о том внутреннем отношении к окружающему, которое им следует прочувствовать и продемонстрировать во время дискуссии. Каждый знает только о своей роли и ничего не знает о других. Затем договариваются о предмете обсуждения. Им может быть любое известное художественное произведение или кинофильм. Предмет дискуссии не должен быть слишком сложным, иначе это будет «выбивать» играющих из ролей. После 10—15 минут дискуссии, окружающие должны определить, кто в какой роли выступал. Тот, чья роль осталась неузнанной, считается не выполнившим задачу.

Упражнение 4 - заполнение и анализ теста «Командные роли» (Мереди Белбин). Цель: выявление личностных качеств значимых для работы в команде. Время: 25 минут.

Для того, чтобы добиться успеха в работе команды, необходимо подбирать людей, обладающих качествами, дополняющими друг друга. Когда в организации будет полностью налажена ролевая структура, тогда работа коллектива будет эффективной. Если в работе команды происходят сбои, то необходимо проанализировать коллектив, исходя из известных восьми ролей: исполнитель, председатель, формирователь, мыслитель, исследователь ресурсов, оценивающий, коллективист, доводящий до конца.

Для определения «Командные роли» присущей Вам, предлагаем заполнить тест. Тест состоит из семи разделов. В каждом из разделов нужно распределить 10 баллов между возможными ответами согласно вашему представлению об их соответствии вашему собственному поведению. Эти десять баллов могут быть распределены между несколькими утверждениями или, возможно, все приписаны одному - единственному ответу.

1. Что, по вашему мнению, вы можете внести в работу команды:

- увидеть новые возможности и извлечь из них пользу;
- хорошо сработаться с самыми разными людьми;
- генерирование идей является одним из ваших природных качеств;
- у вас есть способность привлекать людей, которые могут внести ценный вклад в работу группы;

- ваша личная эффективность во многом основана на способности доводить начатое до конца;
- вы готовы смириться с временной непопулярностью, если это приведет к значительным результатам в дальнейшем;
- обычно вы быстро "схватываете", что будет "работать" на практике в известных ситуациях;
- вы можете предложить нечто разумное для альтернативного курса действий без проявления пристрастия или предвзятости.

2. Ваши возможные недостатки при работе в команде могут проявляться следующим:

- вы ощущаете беспокойство, если собрания команды недостаточно структурированы, их ход плохо контролируется, и они проводятся в недостаточно организованной манере;
- в противовес команде вы склонны поддерживать людей, чья обоснованная точка зрения не получила должной оценки;
- вы склонны много говорить в моменты, когда группа переходит к предложению новых идей;
- ваш объективизм затрудняет нахождение компромисса с коллегами;
- когда возникает необходимость дать ход какому-либо делу, окружающие порой воспринимают вас как человека, склонного к авторитарным методам;
- вам трудно принимать руководящие решения, потому что вы слишком чутки к атмосфере в группе;
- вы склонны увлекаться идеями, которые приходят вам в голову, и таким образом терять "нить" происходящего вокруг;
- ваши коллеги нередко считают вас человеком, излишне беспокоящимся о деталях и преувеличивающим возможность неблагоприятного исхода событий.

3. Когда вы участвуете в работе над каким-либо проектом с другими людьми:

- вы обладаете способностью влиять на людей, не оказывая давления на них;
- ваша внимательность позволяет избегать многих ошибок и оплошностей;
- вы готовы настаивать на немедленных действиях для того, чтобы участники не тратили времени впустую и не теряли из виду основную цель;
- вы способны внести оригинальный вклад в работу группы;
- вы всегда готовы поддержать разумное предложение, отвечающее общим интересам;
- вы всегда ведете поиск новейших идей и разработок;
- вы полагаете, что окружающие ценят вашу способность к беспристрастным суждениям;
- на вас можно положиться в том, что все основные виды работ будут организованы.

4. Характерный для вас подход к групповой работе состоит в следующем:

- вы искренне заинтересованы в том, чтобы лучше узнать коллег;

- если вы с чем-то не согласны, то достаточно легко бросаете вызов мнению окружающих или поддерживаете точку зрения меньшинства;
- обычно вы умеете находить аргументы для опровержения необоснованных предложений;
- вы думаете, что у вас есть талант к организации работы надлежащим образом, когда необходимо воплотить на практике намеченный план;
- вы склонны избегать банальностей и выступать с неожиданными предложениями;
- вы обычно стремитесь достичь совершенства в любой деятельности;
- вы умеете извлекать выгоду для группы, используя внешние контакты;
- вы выслушиваете разные точки зрения, но при принятии окончательного решения руководствуетесь собственным мнением.

5. Вы получаете удовлетворение от работы, потому что:

- вам нравится анализировать ситуации и взвешивать возможные альтернативы;
- вам интересно заниматься практическим решением проблем;
- вам нравится осознавать, что вы способствуете хорошим рабочим отношениям;
- вы можете лоббировать принятие необходимого решения;
- вы умеете сходить с людьми, которые могут предложить новые идеи;
- вы умеете добиваться согласия людей действовать необходимым образом;
- вы чувствуете себя комфортно, когда можете полностью сосредоточиться на выполнении задачи;
- вам нравится находить область деятельности, где нужно напрягать свое воображение.

6. Если бы вам вдруг поручили решение трудной задачи, ограничив время и предоставив в ваше распоряжение незнакомых людей:

- вы, скорее всего, уединились бы для того, чтобы найти выход из создавшегося положения перед тем, как разрабатывать единую линию поведения;
- вы были бы готовы поддержать того, чей подход к решению задачи окажется самым позитивным, каким бы сложным он ни был;
- вы бы нашли способ сократить время решения задачи, установив, какой наилучший вклад могли бы внести различные люди;
- ваша склонность к безотлагательному решению задачи помогла бы вам обеспечить выполнение графика;
- вы полагаете, что сохранили бы хладнокровие и способность мыслить объективно;
- вы были бы готовы добиваться цели, несмотря на любое давление;
- вы были бы готовы взять на себя роль лидера, если бы сознавали, что группа не продвигается вперед;
- вы прибегли бы к групповым обсуждениям для того, чтобы стимулировать поиск новых идей и сдвинуть дело с "мертвой точки".

7. Работая в группе и думая об имеющихся у вас проблемах:

- вы склонны высказывать свое недовольство тем, кто препятствует прогрессу в работе;
- вы готовы признать, что окружающие могут критиковать вас за то, что вы слишком аналитичны и недостаточно полагаетесь на интуицию;
- вы готовы признать, что ваше стремление к тому, чтобы все выполнялось надлежащим образом, может задерживать продвижение работы;
- вы склонны быть требовательным к работе других и полагаться на одного или двух членов команды, к которым вы испытываете расположение;
- вам сложно начать что-либо делать, если не ясны цели;
- иногда вы не в состоянии объяснить сложные идеи, которые приходят вам в голову;
- вы осознаете, что хотите от других того, чего не можете сделать сами;
- вы не решаетесь изложить свои возражения, когда сталкиваетесь с реальной оппозицией.

Убедитесь, что сумма баллов за все вопросы каждого раздела равна 10 и итог для всех семи разделов равен 70. В таблице представлено распределение утверждений по всем семи разделам для восьми основных ролей в команде, (в шапке таблицы указаны первые буквы названия ролей). Для подсчета очков по каждой роли впишите в таблицу баллы по каждому из утверждения. Например, для первого раздела 10 баллов могли быть распределены следующим образом: $a = 3$; $b = 1$; $c = 4$; $d = 0$; $e = 1$; $f = 0$; $g = 0$; $h = 1$.

Эти баллы необходимо вписать в соответствующие столбцы первой строки таблицы. То же самое необходимо сделать по всем остальным разделам вопросника, а затем просуммировать баллы для каждого из восьми столбцов.

Раздел	И	П	Ф	М	ИР	О	К	Д
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
Итого								

Характеристика типов командных ролей

"Коллективист": Оказывают мягкое воздействие на ситуацию, сглаживают конфликты. Ставят интересы команды на первое место, хорошо умеют слушать других, строят доверительные отношения и находят со всеми общий язык. Это общительные люди, любят людей и человеческие взаимоотношения. Нередко такие люди встречаются среди руководителей. Они пользуются уважением за приверженность к групповым интересам и

воспринимаются как люди, призванные служить под чьим-либо началом. Стилль руководства у них - консультативный. Лучшего наставника для молодого менеджера не найти. С коллегами и подчиненными склонны к неформальному общению.

"Оценивающий": Для того, когда нужно принимать важные решения, эти люди незаметны. Они интеллектуалы, обладают критичным мышлением, реалистичны, серьезны, благоразумны, не склонны к эмоциям и предубеждениям. Их основное достоинство - способность трезво оценивать варианты решений, поэтому они практически никогда не ошибаются. А вот с оригинальным мышлением или воображением у них туго. Идеальный вариант - если именно такой человек будет принимать решения в команде. Нередко окружающие воспринимают их, как занудных, критичных и сухих людей. Тем не менее, оценивающие часто занимают высокие посты в организациях. Медленность продвижения команды к окончательным решениям дает им возможность проявить свои сильные стороны. Эти люди хорошо вписываются в команду.

"Исполнитель": Основное качество - дисциплинированность. Они обладают также организованностью, сознательностью, приверженностью обязательствам, серьезным отношением к любому делу. Это люди надежные, практичные, терпимые к окружающим и консервативные. Но у них есть слабая сторона - недостаточная гибкость. Они без вопросов выполняют то, что от них требуют. Поэтому их часто называют "люди компании", т.к. они действительно работают на компанию. Такие люди эффективные организаторы и администраторы. Если исполнитель работает в крупной компании, то его карьера, как правило, складывается успешно. Успех и признание приходят к "исполнителям" со временем в результате того, что они систематически делают ту работу, которую необходимо делать, даже если она не отвечает их внутренним интересам или не приносит удовольствия.

"Исследователь ресурсов": Эти люди ориентированы на предложение новых идей. Но они склонны не столько сами предлагать оригинальные идеи, сколько "подбирать" фрагменты идей окружающих, и развивать их. Хорошо у них получается исследовать ресурсы вне команды. Они хорошо устанавливают контакты и выстраивают отношения. У них много контактов и различных знакомств. Им свойственна экстравертность, общительность, любознательность и социальная ориентация. Как правило, эти люди успешно ведут различные переговоры и добиваются высоких результатов.

"Мыслитель": Основное назначение "мыслителя" - идеи. И только идеи. Чаще всего эти люди работают в одиночку, что-то надумывая в своем уголке. Им свойствен саморуглубленный, аналитический подход к решению проблем. Они интеллектуалы, каких поискать! В общении прямы и честны, но мало коммуникабельны. Чаще всего они становятся хорошими техническими специалистами, а не менеджерами, среди высшего руководства их тоже можно редко встретить. "Мыслители" чаще встречаются в новых, только

формирующихся компаниях, поскольку по своему складу они скорее предприниматели.

"Формирователь": Иначе - побудитель к действию. Толкает команду к действиям, ведет ее за собой, однако это, зачастую, приводит как к удачам, так и к неудачам. Как правило, "формирователь" и "председатель" не могут комфортно действовать в одной команде, если только один из них не будет идти на компромисс или не переключится на другую роль. Команды нуждаются в обоих типах лидеров, но в разное время и при разных обстоятельствах. Нередко представители формирователей бросают вызов команде, склонны к агрессивному поведению, нетерпеливы. Стремятся постоянно добиться выигрыша во всем, ориентированы на победу любой ценой. Эти люди - типичные экстраверты. Как лидеры они востребованы для сплоченной команды, которая в своей работе столкнулась со сложным внешним либо внутренним препятствием.

"Председатель": Основной залог успеха "председателя" — его личностные качества. Доверяют людям, не ревнивы и не подозрительны. Часто спокойны, уравновешены и невозмутимы перед лицом споров и разногласий в группе. Его кредо — практический реализм. Эти люди воодушевляют и мотивируют окружающих. Он использует словесные конструкции, демонстрирующие одобрение членов группы, которые признают и поддерживают цели группы и стремятся внести вклад в ее работу. Он ориентирован на эффективное использование потенциала группы и поэтому признает и поощряет таланты и возможности людей, которые способствуют достижению ее целей. Он интегрирует и координирует усилия команды, назначая каждому ее участнику соответствующую роль для достижения общей цели. В принципе идеальный "председатель" — хороший менеджер, т.е. человек, знающий, как использовать ресурсы, исключительно адаптивный при общении с людьми, но в то же время никогда не теряющий контроля над ситуацией и способности принимать самостоятельные решения, основанные на собственной оценке того, что необходимо на практике. Как правило, "председатель" — это лидер хорошо сбалансированной команды, перед которой стоят сложные и многогранные проблемы, требующие эффективного распределения ролей в коллективе.

"Доводящий до конца": Многие не могут довести начатое до конца. А эта категория людей - всегда доводит начатое дело до конца. При этом, если у них нет уверенности, что дело, за которое они готовы взяться, невозможно будет довести до конца, то они еще подумают - браться за него или нет. Они внимательны к деталям, всегда держат в голове запланированное. Они обладают самоконтролем и самодисциплиной. К слабым сторонам можно отнести недостаточную гибкость, в результате чего они порой прилагают значительные усилия для достижения намеченных целей, которые при изменившихся обстоятельствах оказываются недостижимыми. Их стиль управления близок стилю "исполнителя" и "коллективиста" и часто

недооценивается, поскольку есть предубеждение по поводу его нетипичности для успешных менеджеров.

Практическая работа № 3. Определение лидерских качеств.

Цель: Исследование и анализ наличия лидерских качеств испытуемого.

Задания: Заполнение и анализ тестов.

Упражнение 1 Заполнение и анализ теста “Конструктивный рисунок человека из геометрических фигур”.

Инструкция: “Вам нужно нарисовать фигуру человека, составленную из 10 элементов, среди которых могут быть треугольники, круги, квадраты. Вы можете увеличивать или уменьшать эти элементы (геометрические фигуры) в размерах, накладывая друг на друга по мере надобности. Важно, чтобы все эти три элемента в изображении человека присутствовали, а сумма общего количества использованных фигур была равна десяти. Если при рисовании вы использовали большее количество фигур, то нужно зачеркнуть лишние, если же вами использовано фигур меньше, чем десять, необходимо дорисовать недостающее”.

Материал: испытуемым предлагается три листа бумаги размером 10x10 см, каждый лист нумеруется и подписывается. На листе №1 выполняется первый пробный рисунок, далее, соответственно, на листе №2 – второй, на листе №3 – третий. После выполнения трех рисунков данные обрабатываются. При нарушении инструкции материал не обрабатывается.

Обработка данных: подсчитывается количество затраченных в изображении человечка треугольников, кругов и квадратов (по каждому рисунку отдельно), и результат записывается в виде трехзначных чисел, где сотни обозначают количество треугольников, десятки – количество кругов, единицы – количество квадратов. Эти трехзначные цифры составляют так называемую “формулу рисунка”, по которой происходит отнесение рисующих к соответствующим типам.

1 тип – “руководитель”. Обычно это люди, имеющие склонность к руководящей и организаторской деятельности. Ориентированы на социально-значимые нормы поведения, могут обладать даром хороших рассказчиков, основывающемся на высоком уровне речевого развития. Обладают хорошей адаптацией в социальной сфере, доминирование над другими удерживают в определенных границах.

Формулы рисунков: 901, 910, 802, 811, 820, 703, 712, 721, 730, 604, 613, 622, 631, 640.

Наиболее жестко доминирование над другими выражено у подтипов 901, 910, 802, 811, 820, ситуативно – у 703, 712, 721, 730, при воздействии речью на людей – вербальный руководитель или “преподавательский подтип” 604, 613, 622, 631, 640.

2 тип – “ответственный исполнитель” – обладает многими чертами типа “руководитель”, однако в принятии ответственных решений часто присутствуют колебания. Данный тип ориентирован на “умение делать дело”, высокий профессионализм, обладает высоким чувством ответственности и требовательности к себе и другим, высоко ценит правоту.

Часто они страдают соматическими заболеваниями нервного происхождения как следствие перенапряжения.

Формулы рисунков: 505, 514, 523, 532, 541, 550.

3 тип – “тревожно-мнительный”. Лидерских качеств не имеет.

В формуле первая цифра – 4

4 тип – “ученый”. Эти люди легко абстрагируются от реальности, обладают “концептуальным умом”, отличаются способностью разрабатывать “на все” свои теории. Обычно обладают душевным равновесием и рационально продумывают свое поведение. Формулы рисунков: 307, 316, 325, 334, 343, 352, 361, 370.

5 тип – “интуитивный”. Лидерских качеств не имеет.

В формуле первая цифра – 2

6 тип – “изобретатель, конструктор, художник”. Лидерских качеств не имеет.

В формуле первая цифра – 1

Упражнение 2 Заполнение и анализ теста на выявление уровня самооценки личности.

1. Как часто вас терзают мысли, что вам не следовало говорить или делать что-то? а) очень часто — 1 балл; б) иногда — 3 балла.

2. Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, вы:

а) постараетесь победить его в остроумии — 5 баллов;

б) не будете ввязываться в соревнование, а отдадите ему должное и выйдете из разговора — 1 балл.

3. Выберите одно из мнений, наиболее вам близкое:

а) то, что многим кажется везением, на самом деле, результат упорного труда — 5 баллов;

б) успехи зачастую зависят от счастливого стечения обстоятельств — 1 балл;

в) в сложной ситуации главное — не упорство или везение, а человек, который сможет одобрить или утешить — 3 балла.

4. Вам показали шарж или пародию на вас. Вы:

а) рассмеетесь и обрадуетесь тому, что в вас есть что-то оригинальное — 3 балла;

б) тоже попытаетесь найти что-то смешное в вашем партнере и высмеять его — 4 балла;

в) обидитесь, но не подадите вида — 1 балл.

5. Вы всегда спешите, вам не хватает времени или вы беретесь за выполнение заданий, превышающих возможности одного человека?

а) да — 1 балл; б) нет — 5 баллов; в) не знаю — 3 балла.

6. Вы выбираете духи в подарок подруге. Купите:

а) духи, которые нравятся вам — 5 баллов;

б) духи, которым, как вы думаете, будет рада подруга, хотя вам лично они не нравятся — 3 балла;

в) духи, которые рекламировали в недавней телепередаче - 1.

7. Вы любите представлять себе различные ситуации, в которых вы ведете себя совершенно иначе, чем в жизни?

а) да — 1 балл; б) нет — 5 баллов; в) не знаю — 3 балла.

8. Задевает ли вас, когда ваши коллеги (особенно молодые) добиваются большего успеха, чем вы? а) да — 1 балл; б) нет — 5 баллов; в) иногда — 3 балла.

9. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо?

а) да — 5 баллов; б) нет — 1 балл; в) не знаю — 3 балла.

10. Закройте глаза и попытайтесь представить себе 3 цвета:

а) голубой — 1 балл; б) желтый — 3 балла; в) красный — 5 баллов.

Подсчет баллов

50—38 баллов. Вы довольны собой и уверены в себе. У вас большая потребность доминировать над людьми, любите подчеркивать свое «я», выделять свое мнение. Вам безразлично то, что о вас говорят, но сами вы имеете склонность критиковать других. Чем больше у вас баллов, тем больше вам подходит определение: «Вы любите себя, но не любите других». Но у вас есть один недостаток: слишком серьезно к себе относитесь, не принимаете никакой критической информации. И даже если результаты теста вам не понравятся, скорее всего, вы «защититесь» утверждением «все врут календари». А жаль...

37—24 балла. Вы живете в согласии с собой, знаете себя и можете себе доверять. Обладаете ценным умением находить выход из трудных ситуаций как личного характера, так и во взаимоотношениях с людьми. Формулу вашего отношения к себе и окружающим можно выразить словами: «Доволен собой, доволен другими». У вас нормальная здоровая самооценка, вы умеете быть для себя поддержкой и источником силы и, что самое главное, не за счет других.

23—10 баллов. Очевидно, вы недовольны собой, вас мучают сомнения и неудовлетворенность своим интеллектом, способностями, достижениями, своей внешностью, возрастом, полом... Остановитесь! Кто сказал, что любить себя плохо? Кто внушил вам, что думающий человек должен быть постоянно собой недоволен? Разумеется, никто не требует от вас самодовольства, но вы должны принимать себя, уважать себя, поддерживать в себе этот огонек.

Упражнение 3 Заполнение и анализ теста “Психологический тип личности в общении”

Инструкция: Если вы хотите определить свой психологический тип по отношению к окружающим, то оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 4, затем подсчитайте сумму.

1. Я легко сближаюсь с людьми.

2. У меня много знакомых, с которыми я охотно встречаюсь.

3. Я разговорчивый человек.

4. Я непринужденно чувствую себя с незнакомыми людьми.

5. Мне стало бы неприятно, если бы надолго исчезла возможность общения.

6. Когда мне надо что-то узнать, я предпочитаю спросить, а не копаться в книгах.
7. Мне удается оживить скучную компанию.
8. Я говорю быстро.
9. Когда я надолго оторван от людей, мне очень хочется поговорить с кем-нибудь.

Интерпретация:

1-12 баллов. Интроверт. Обращенный в себя, он с трудом вступает в контакт, в компании способен нагнать на всех тоску. Такой человек ориентирован в основном на собственные чувства, сдержан, застенчив, общению предпочитает книгу. В решениях серьезен, эмоциям не доверяет, любит порядок. Пессимистичен, и поэтому вряд ли из него получится хороший организатор.

13-24 балла. Амбаверт. Для него характерны спокойные, ровные отношения с людьми, ответственность за свои поступки. Именно такими качествами обладают, как правило, лучшие руководители, словом все, чья работа требует умения общаться с людьми.

25-36 баллов. Экстраверт. Словоохотливый, общительный оптимист, любит каверзные вопросы, острые шутки. Общение с кем бы то ни было для него не проблема, и тут он прекрасный импровизатор. Все у него получается легко и непринужденно. Но не менее легко относится и к собственным обязательствам, и поэтому хозяином своего слова его можно назвать лишь с иронией. Не сдержан потому, что не считает нужным контролировать эмоции и чувства.

Практическая работа № 4

Формирование навыков эффективного общения.

Цель: Развитие навыков использования разных видов общения на практике, развитие коммуникативных способностей.

Задания:

Упражнение 1 «Расскажи о...».

Цель: тренировка навыков уверенного общения, более глубокое раскрытие участников. **(Время: 20 мин.)**

Каждый из участников берет в руки любой принадлежащий ему предмет и от лица этого предмета рассказывает о своем обладателе (предмет рассказывает о хозяине). Другие предметы (вернее их обладатели), могут задать ему любые вопросы о его хозяине.

Упражнение 2 «Одноминутная речь».

Цель: развитие коммуникативных навыков, ораторского мастерства, способности говорить спонтанно. **(Время: 25 минут)**

Каждому из участников нужно произнести одноминутную речь на определенную тему. Выбирается доброволец, который будет следить за временем. Преподаватель зачитывает первый вопрос и выбирает первого оратора, который говорит в течение минуты. Затем следующий вопрос и вызывает следующего участника, так продолжается, пока не выступят все.

Возможный список вопросов для выступления.

- Как вы заработали первые деньги?
- Самый необычный подарок, который вы дарили или получали?
- Самая смешная история, которая с вами происходила?
- Лучшие каникулы, которые вы провели?
- Отговорки, которые люди придумывают, когда опаздывают?
- Что лучше — дипломатичность или прямолинейность?
- Манипуляции — это хорошо или плохо?
- С каких фраз начать знакомство в маршрутке?
- Если бы вы выиграли кругосветное путешествие, куда бы вы поехали?

После завершения выступлений преподаватель просит группу дать обратную связь:

- Что особенно понравилось в выступлениях, привлекло внимание, «зацепило»?
- Какие удачные ораторские приемы были использованы участниками?
- Было ли легко или тяжело говорить спонтанно?
- Что делали говорящие, если у них «заканчивались мысли»?

Упражнение 3 «Умение слушать».

Цель: увидеть, умеют ли участники слушать друг друга, понять, что помогает, а что мешает этому процессу. **(Время: 25 минут)**

Участники делятся на пары. В каждой паре участники должны за 5

минут рассказать другому о себе на заданную тренером тему (откуда родом, про свою семью, о своем хобби, о последнем просмотренном фильме, о последней прочитанной книге и т.д.). (Об этом задании не говорится заранее.) Тренер объединяет пары в четверки и просит каждого участника рассказать о том, что он узнал о партнере, другой паре. При этом партнер молчит и никак не исправляет того, что о нем говорят. Далее проводится обсуждение: все ли рассказали или были потери информации?

Варианты: Можно представить группе техники активного слушания и обратить их внимание на то, как улучшается процесс слушания, если использовать эти техники.

Упражнение 4 «Моё настроение».

Цель: развитие навыков осознания и описания своего настроения, распознавания настроения других; развитие эмпатии. **(Время: 20 минут)**

Обучающимся предлагается поведать остальным о своем настроении: его можно нарисовать, можно сравнить с каким-либо цветком, животным, можно показать его в движении – все зависит от фантазии и желания студента.

У одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное).

5. Упражнение «Я тебя понимаю».

Цель: развитие навыков невербального общения. **(Время: 20 минут)**

Обучающиеся рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук, например, «встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

Обсуждение: поняли друг друга или нет; как называется такой вид общения?

Практическая работа № 5 Конфликтная компетенция.

Цель: формирование навыков моделирования, развития и регулирования конфликтов, их конструктивного разрешения; умения не предвзято оценивать конфликтную ситуацию; снижение конфликтности.

Задание:

Упражнение 1: «Ассоциации к понятию «конфликт». Цель: осознание собственного эмоционального поля восприятия конфликта. Время: 15 минут.

Инструкция: «В фокусе нашего внимания конфликт. Когда мы произносим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он проявляется в поведении людей. Сейчас мы исследуем отражение конфликта на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово «конфликт». Какой образ подсказывает ваше воображение?»

После первого ряда ассоциаций можно попросить продолжить:

- Если конфликт – это мебель, то какая?
- Если посуда, то какая?
- Если одежда, то какая?

Рефлексия упражнения.

Упражнение 2: Ситуативная игра «Аэропорт». Время: 30 минут.

Цель: осознание основных стадий развития конфликта, своей модели поведения в конфликтной ситуации, анализ общения (позиции: открытая-закрытая, активная-пассивная, доброжелательная - враждебная - нейтральная; родитель - взрослый - ребенок) и эффективности пути разрешения конфликта.

Из числа участников группы выбираются две пары, которые проигрывают одну и ту же ситуацию. Одна пара выходит из аудитории на период игры первой пары. Каждому игроку дается для ознакомления инструкция только для его роли, напечатанная на отдельном листе. Остальные участники, оставшиеся в аудитории, становятся на время наблюдателями и должны понять суть происходящего, провести анализ общения (позиции: открытая-закрытая, активная-пассивная, доброжелательная - враждебная - нейтральная; родитель - взрослый - ребенок) и эффективности результатов общения двух пар. Анализируются эффективные пути разрешения конфликта.

Инструкция для «преподавателя»: Вы – преподаватель Белгородского индустриального колледжа. Студент не сделал курсовую работу к сроку, ведомость необходимо закрыть, отметку – выставить. Вам передали, что он заболел и долго не появится. Однако, когда вы несколько раз звонили ему, он не брал трубку. Вы летите в командировку в Санкт-Петербург, перед этим получив выговор от декана факультета о том, что вы плохо справляетесь со своей работой, безответственно подходите к обучению студентов и контролю их знаний, и вас это злит. В аэропорту вы сталкиваетесь со студентом Н.

Инструкция для «студента»: Вы – студент Белгородского индустриального колледжа. Очень неудачно складываются ваши дела: в самую пору сдачи курсовой работы у вас тяжело заболела сестра, и, поскольку за ней некому ухаживать, вы взяли справку по болезни и теперь временно у нее живете. Ваш знакомый прилетает из Санкт-Петербурга, откуда вам обещали передать хорошее лекарство для сестры (без этого лекарства она может даже умереть). В аэропорт вы опоздали, самолет давно прилетел, вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг вас окликает преподаватель, у которого вы пишете курсовую работу.

Упражнение 3 «Настойчивость - сопротивление».

Цель: дать возможность участникам группы проанализировать эмоции и чувства, возникающие на разных этапах протекания конфликта. Время: 15 минут.

Группа разбивается на пары, в каждой паре определяются роли: настаивающий и сопротивляющийся. Настаивающий выдвигает требование (например, прийти домой в 10 часов), сопротивляющийся выдвигает причину, по которой он не может выполнить это требование. Настаивающий должен приводить различные убедительные доводы, сопротивляющийся приводит свои доводы, поддерживающие ответ «нет». Все доводы и с той и с другой стороны должны быть мотивированными, прочувствованными. Упражнение будет закончено, если настаивающий или сопротивляющийся скажет «ты меня убедил», а не «утомил». Далее в парах меняются ролями, и настаивающий придумывает новую ситуацию. В обсуждении необходимо проанализировать физические реакции, эмоции и чувства, сопровождающие конфликт. Обсуждаются возможные действия, предпринимаемые конфликтантами для того, чтобы овладеть своим состоянием.

Упражнение 4 Сюжетно – ролевая игра «Мельница».

Цель: проживание участниками тренинга «мелких» конфликтных ситуаций, настройка на дальнейшую работу. Время: 15 минут.

Равное число участников тренинга образуют два круга (один внутри другого), встают лицом друг к другу и разыгрывают в парах мелкие диалоги – ситуации, которые задает ведущий. Диалог длится 2 минуты. После каждого диалога внешний круг делает несколько шагов, например по часовой стрелке; каждый участник меняет партнера, разыгрывается следующий эпизод.

Ситуации для разыгрывания:

- Находящиеся во внешнем круге играют роль контролеров автобуса, а находящиеся во внутреннем – роль безбилетных пассажиров;
- Внутренний круг – продавцы, которым нет дела до покупателей, а внешний – покупатели;
- Внешний круг – начальник, «застукавший» опоздавшего подчиненного, а внутренний – подчиненный;

- Внутренний круг – жилец, которого залил сосед сверху, внешний круг – сосед сверху.

В ходе обсуждения участники анализируют свое наиболее типичное поведение в различных ситуациях, проживаемые эмоции.

Упражнение 5 «Сглаживание конфликтов». Время: 15 минут.

Не секрет, что умение вовремя предотвратить конфликт играет важную роль в людских отношениях. Давайте потренируемся сглаживать конфликты и определим основные методы урегулирования конфликтов!

Необходимо разделиться на команды по три человека. Задача каждой команды – придумать сценарий, в котором два человека представляют конфликтующие стороны, а третий – старается их примирить. Вам необходимо в течение пяти минут придумать конфликтную ситуацию и обыграть ее.

Упражнение 5. Заполнение и анализ теста «Оценка уровня конфликтности» (Рогов В.И.). Цель: выявление Вашего уровня конфликтности. Время: 15 минут.

Инструкция. Внимательно прочтите приведенные ниже высказывания и выберите 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 Вы на собраниях с критикой руководства?

а — нет;

б — только если имею для этого веские основания;

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

3. Часто ли спорите с друзьями?

а — только если люди необидчивые;

б — лишь по принципиальным вопросам;

в — споры — моя стихия.

4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. Как Вы реагируете, если кто-то пролезет в обход?

а — возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б — делаю замечание;

в — прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

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

а — не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б — молча возьму солонку;

в — не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. 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.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а — промолчу;

б — ограничусь коротким тактичным комментарием;

в — устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а — постараюсь казаться равнодушным, но в душе 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: подсчитайте набранные очки, исходя из того, что ответ а — 4 очка, б — 2, в — 0 очков. Если полученная сумма

от 22 до 32 очков — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

От 12 до 20 очков — Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к Вам уважение.

До 10 очков — споры и конфликты — это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика — ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами — на работе и дома. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

Упражнение 6. Заполнение и анализ теста К.Томаса. «Определение доминирующего стиля поведения личности в конфликтных ситуациях» (адаптирован Н.В. Гришиной). Цель: изучение личностной предрасположенности к поведению в конфликте. Время: 15 минут.

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается 30 утверждений, касающихся поведения человека в конфликтных ситуациях. Прочтите

последовательно каждое из них и выберите то, которое соответствует Вашему представлению о своём поведении в конфликтной ситуации»:

1. **А.** Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя
- Б.** Чем обсуждать то, в ответственность за решение спорного вопроса. чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. **А.** Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б.** Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. **А.** Я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. **А.** Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б.** Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека
5. **А.** Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. **А.** Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б.** Я стараюсь добиться своего.
7. **А.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б.** Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б.** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. **А.** Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- Б.** Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. **А.** Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б.** Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. **А.** Первым делом я стараюсь определить то, в чем состоят все интересы и вопросы.
- Б.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. **А.** Зачастую я стараюсь избегать занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б.** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.
- Б.** Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. **А.** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. **А.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

- Б.** Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. **А.** Я стараюсь не задеть чувства другого.
- Б.** Я стараюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. **А.** Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. **А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б.** Я даю другому возможность остаться при своем мнении, если он тоже идет мне навстречу.
19. **А.** Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б.** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы решить его окончательно.
20. **А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б.** Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. **А.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б.** Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. **А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б.** Я отстаиваю свои желания.
23. **А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
- Б.** Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. **А.** Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б.** Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. **А.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
- Б.** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.
- Б.** Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания другого.
27. **А.** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. **А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б.** Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.
- Б.** Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б.** Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
---	---------------	----------------	------------	-----------	----------------

Бланк опросника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Обработка и интерпретация результатов:

1. Подсчёт количества баллов, набранных по каждой шкале.
2. Определение тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.
 1. Избегание — это отсутствие стремления к сотрудничеству, но одновременно с этим нет и стремления к достижению своих целей; участники (или один из них) делают вид, что конфликта вообще нет, игнорируют его (1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12А, 15Б, 17Б, 19Б, 23А, 27А, 29Б).
 2. Уступчивость - принесение своих интересов в жертву другому, согласие на свой проигрыш ради сохранения хороших отношений (1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А).
 3. Компромисс - обмен взаимными частичными уступками. Оба участника частично выигрывают, но и частично вынуждены отказаться от своих целей, что сохраняет напряженность и может привести к возобновлению конфликта (2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А).
 4. Соперничество- стремление добиться своего в ущерб другому и во что бы то ни стало (3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А).
 5. Сотрудничество - совместный поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обоих участников (2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б).

Когда вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения, учитывая при этом ваш собственный стиль, стиль других, вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта. Необходимо ориентироваться в определении этих стилей и их наиболее эффективном

использовании для того, чтобы, попадая в различные конфликтные ситуации, быть вооруженным соответствующей стратегией разрешения конфликта.

При избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, 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.

Практическая работа № 6. Способы саморегуляции эмоций.

Цель: формирование навыков анализа собственных эмоциональных состояний, их контроль и регулирование.

Задания:

Упражнение 1 «Эмоциональный термометр».

Цель: осознание своих эмоциональных состояний, особенностей реагирования на происходящие события. Время 25 мин.

Попробуйте составить эмоциональный портрет своего вчерашнего дня. Оценивайте события дня с момента пробуждения: утром, днём, вечером. Например, утром:

- Когда вы проснулись, ваше настроение было...
- Когда вы завтракали или одевались на работу, вы чувствовали ...
- В колледже ваше настроение....

Продолжите анализ вашего эмоционального самочувствия днём и вечером.

Проанализируйте свои эмоциональные графики:

- Посмотрите, как часто у вас менялось настроение? Или наоборот оно было устойчиво и менялось редко?
- Просмотрите все эмоциональные события дня и обведите в кружок те настроения, которые были вызваны другими людьми.
- Посмотрите на обведенные кружки. Если всё эмоциональное самочувствие выразить в %, то сколько % настроений оказалось зависимым от других людей? Как вы думаете, почему? Какое преимущество вы имеете, если ваше настроение зависит или не зависит от настроения другого человека?
- «Крайние» настроения – очень плохое и очень хорошее, также больше зависят от других людей, чем среднее настроение? Склонны ли вы к «крайним» настроениям?
- Посмотрите, отличается ли по настроению начало дня от середины дня? Почему? Подумайте, что можно сделать, чтобы улучшить ваше самочувствие?

Вывод: Люди резко отличаются по устойчивости настроений, по зависимости настроений от поведения других людей. Чтобы ладить с людьми, надо учитывать их индивидуальные особенности. Чтобы владеть и управлять своими чувствами, надо очень хорошо знать свои индивидуальные особенности и эмоциональное устройство. Первым шагом в управлении своим эмоциональным состоянием является его осознание. Затем необходимо применить способы, которые помогут вам избавиться от неприятного настроения, перейти в активное рабочее состояние:

- заняться эмоциональной приятной деятельностью;
- заняться аутотренингом;
- заняться спортом;
- пойти в гости, или на прогулку.

Упражнение 2 «Зато». Цель: приобретение навыков снижения значимости неприятных эмоций. Время 20 мин.

Рассмотрим стандартную ситуацию: Какие чувства вы испытываете, когда, придя в колледж, обнаруживаете в расписании незапланированных 2 «окна»? Ваша задача – перевести негативные эмоции, используя прием «Зато» в положительные эмоции:(работаем по кругу)

- зато у меня есть время переписать лекции;
- зато я могу сходить в столовую;
- зато я могу отдохнуть, пообщаться с друзьями;
- зато я могу выпить кофе;
- зато я могу почитать;
- зато я могу подготовиться к другому уроку, и т. д.

Обсуждение. Изменилось ли ваше восприятие негативной ситуации?

Упражнение 3 Дыхательные практики с успокаивающим эффектом.

Цель: Регулирование негативных эмоций с помощью дыхания.

1. «Отдых». Исходное положение — стоя, выпрямиться, поставить ноги на ширину плеч. Сделать вдох. На выдохе наклониться, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышать глубоко, следить за своим дыханием. Находиться в таком положении в течение 1—2 минут. Затем медленно выпрямиться.

2. «Передышка». Обычно, когда мы бываем расстроены, мы начинаем сдерживать дыхание. Высвобождение дыхания - один из способов расслабления. В течение 3 минут дышите медленно, спокойно и глубоко. Можете даже закрыть глаза. Наслаждайтесь этим глубоким неторопливым дыханием, представьте, что все Ваши неприятности улетучиваются.

3. «Успокаивающее дыхание». Исходное положение — сидя, лежа. Медленно выполните глубокий вдох через нос, на пике вдоха — задержите дыхание, затем сделайте медленный выдох через нос. Затем снова вдох, задержка дыхания, выдох — длиннее на 1-2 секунды. Во время выполнения упражнения с каждым разом увеличивается фаза выдоха. Затрата большего количества времени на выдох создает мягкий, успокаивающий эффект. Представляйте себе, что с каждым выдохом Вы избавляетесь от стрессового напряжения. Ниже представлена цифровая запись возможного выполнения данного упражнения. Первой цифрой обозначается условная продолжительность вдоха, второй — выдоха. В скобки заключены продолжительность паузы — задержки дыхания. Выполнение упражнения регулируется счетом (вслух или про себя). 4-4 (2); 4-5 (2); 4-6 (2); 4-7 (2); 4-8 (2); 4-8 (2); 5-8 (2); 6-8(3); 7-8 (3); 8-8 (4); 8-8 (4); 7-8 (3); 6-7 (3); 5-6 (2),4-5 (2).

Алексеев А.А. Современная психотерапия. Курс лекций: Гуманит. агентство «Академии, проект». СПб., 2012.

Габдреева Г.Ш. Самоуправление психическим состоянием: Учеб. пособие. Казань, 2011.

Упражнение 4 Саморегуляция через внешние проявления эмоций.

Цель: Регулирование негативных эмоций с помощью самоконтроля.

1 «Самоконтроль внешнего выражения эмоций». В момент действия напряженных факторов, при росте эмоционального напряжения необходимо задать себе вопросы самоконтроля: Как выглядит мое лицо? Не скован(а) ли я? Не сжаты ли мои зубы? Как я сижу? Как я дышу? Если выявлены признаки напряженности, необходимо:

-Удобно сесть, стать. - Сделать 2—3 глубоких вдоха и выдоха, чтобы «сбить» учащенное дыхание. - Установить спокойный ритм дыхания. - Произвольно расслабить мышцы. Для расслабления мимических мышц использовать следующие формулы: Мышцы лица расслаблены; Брови свободно разведены; Лоб разглажен; Расслаблены мышцы челюстей; Расслаблены мышцы рта; Расслаблен язык, расслаблены крылья носа; Все лицо спокойно и расслаблено.

2. «Зеркало». Человек знает, как меняется его лицо в зависимости от внутреннего состояния; в известных пределах он может придавать лицу соответствующее ситуации выражение. Стоит в обычной обстановке посмотреть на себя в зеркало, не торопясь и внимательно, а затем волевым путем придать ему выражение человека в уравновешенном состоянии, как по схеме обратной связи может сработать механизм стабилизации психики. Заставьте себя улыбнуться в тяжелый момент. Удерживаемая на лице улыбка улучшает настроение, поскольку существует глубокая связь между мимическими, телесными реакциями и переживаемыми эмоциями.

Марищук В.Л., Платонов К.К., Плетницкий Е.А. Напряженность в полете. М., 2011. Психология делового общения /Авт.-сост. Ю.А. Фомин. Минск, 2012.

Упражнение 5 Концентрация внимания.

Цель: Регулирование негативных эмоций с помощью концентрации внимания.

1. «Концентрация на счете». Мысленно медленно считайте от 1 до 10 и сосредоточьтесь на этом медленном счете. Если в какой-то момент мысли начнут рассеиваться и вы будете не в состоянии сосредоточиться на счете, начните считать сначала. Повторяйте счет в течение нескольких минут.

2. «Концентрация на слове». Выберите какое-нибудь короткое (лучше всего двусложное) слово, которое вызывает у вас положительные эмоции или же с которым связаны приятные воспоминания. Пусть это будет имя любимого человека, или ласковое прозвище, которым вас называли в детстве родители, или название любимого блюда... Если слово двусложное, то мысленно произносите первый слог на вдохе, второй — на выдохе. Сосредоточьтесь на «своем» слове, которое отныне станет вашим персональным лозунгом при концентрации.

3. «Сосредоточение на предмете». Внимание! В вашей голове прожектор. Его луч может осветить что угодно с безмерной яркостью. Этот прожектор —

ваше внимание. Управляем его лучом! В течение 2—3 минут «освещаем прожектором» любой предмет. Все остальное уходит во тьму. Смотрим только на этот предмет. Можно моргать, но взгляд должен оставаться в пределах предмета. Возвращаемся к нему снова и снова, разглядываем, находим все новые черточки и оттенки...

4. «Сосредоточение на звуке». Сосредоточьте свое внимание на звуках за окном (стеной) кабинета. Прислушаемся к ним. Для того чтобы лучше сосредоточиться, можно закрыть глаза. Выделим один из звуков. Вслушаемся в него, выслушиваем, держим его.

5. «Сосредоточение на ощущениях». Сосредоточьтесь на Ваших телесных ощущениях. Направьте луч Вашего внимания на ступню правой ноги. Почувствуйте пальцы, подошву. Почувствуйте соприкосновение ног с полом, ощущения, которые возникают от этого соприкосновения. Сосредоточьтесь на правой руке. Почувствуйте пальцы, ладонь, поверхность кисти, всю кисть. Почувствуйте ваше предплечье, локоть; почувствуйте соприкосновение подлокотника кресла с рукой и вызываемое им ощущение. Точно так же почувствуйте левую руку. Почувствуйте поясницу, спину, соприкосновение с креслом. Сосредоточьте внимание на лице—нос, веки, лоб, скулы, губы, подбородок. Почувствуйте прикосновение воздуха к коже лица.

6. «Сосредоточение на эмоциях и настроении». Сосредоточьтесь на внутренней речи. Остановите внутреннюю речь. Сосредоточьтесь на настроении. Оцените свое настроение. Какое оно? Хорошее, плохое, среднее, веселое, грустное, приподнятое? А теперь сосредоточьтесь на Ваших эмоциях, попытайтесь представить себя в радостном, веселом эмоциональном состоянии. Вспомните радостные события вашей жизни. Выходим из состояния релаксации.

7. «Сосредоточение на чувствах». Закройте глаза. Сосредоточьтесь на внутренних ощущениях. Выберите мысленно одного из присутствующих здесь — это может быть Ваш сосед, друг или любой другой человек из группы. Какие чувства Вы испытываете по отношению к нему? Вы ему рады, Вам он нравится, Вы его не переносите, он Вам безразличен? Осмыслите Ваши чувства, осознайте их.

Гаджиева Н.М., Никитина Н.Н., Кислинская КВ. Основы самосовершенствования. Тренинг самосознания. Екатеринбург, 2011. Психология делового общения /Авт.-сост. Ю.А. Фомин. Минск, 2012. Стресс жизни: Сборник. СПб., 2014.

Практическое занятие по ПО № 7.

8 простых шагов по грамотному составлению резюме.

Цель: приобретение теоретических и практических навыков составления резюме с учетом требований, предъявляемых должностью, и личных характеристик кандидата при трудоустройстве.

Ход работы:

1. Теоретический материал.

2. **Практическое задание:** на базе полученного теоретического материала составьте резюме для себя, как кандидата на получение должности.

Теоретический материал. Резюме — это краткая информация в письменной форме о себе, как о специалисте, с указанием профессиональных навыков, достижений и личных качеств, с целью трудоустройства. Резюме — это одно из самых эффективных средств саморекламы.

В чем же секрет написания хорошего резюме? Запомните **3 основных правила:**

Правило №1. Правдивость. Пишите правду, но не всю. Делайте акцент на своих достоинствах и сильно не упоминайте о недостатках, о них спросят на собеседовании, будьте к этому готовы.

Правило №2. Краткость. Резюме пишется на 1-2 листах, не более. Постарайтесь кратко и ёмко изложить в нем всю необходимую информацию.

Правило №3. Аккуратность. Позаботьтесь об аккуратном форматировании текста резюме и о его структурированной подаче.

Что такое структурированная подача? Это поэтапное (пошаговое) изложение информации.

Шаг 1. Заголовок (название) резюме;

Шаг 2. Цель резюме;

Шаг 3. Соискатель и его данные;

Шаг 4. Образование;

Шаг 5. Опыт работы;

Шаг 6. Дополнительная информация;

Шаг 7. Личные качества;

Шаг 8. Рекомендации с предыдущего места работы.

Итак, переходим к структурному составлению резюме:

Шаг 1. Название резюме.

Здесь Вы должны написать само слово «Резюме» и указать на кого оно составлено (ФИО). Все это пишется в одну строку. Например: Резюме Иванова Ивана Ивановича.

Таким образом, заголовок резюме – это фамилия, имя и отчество соискателя - человека ищущего работу, потенциально претендующего на нее.

Шаг 2. Цель резюме.

Необходимо помнить, что у резюме обязательно должна быть цель. Правильно формулировать ее следующим образом (фразой):

Цель резюме — трудоустройство или соискание должности

В конце второго шага Ваше резюме должно выглядеть следующим образом:

Резюме Иванова Ивана Ивановича.

Цель резюме — трудоустройство в сфере электроэнергетики в должности электрика.

Шаг 3. Данные соискателя.

В этом пункте Вы обязательно должны написать следующее: дату рождения; адрес; контактный телефон; e-mail; семейное положение.

В конце третьего шага Ваше резюме должно выглядеть следующим образом: Резюме Иванова Ивана Ивановича

Цель резюме — трудоустройство в сфере электроэнергетики в должности электрика.

дата рождения: 26.11.1997;

Адрес: г. Белгород, ул.;

контактный телефон: +7-980....; e-mail:;

семейное положение: холост (женат).

Шаг 4. Образование.

Рассмотрим на примере, выпускника нашего колледжа:

Образование: среднее-специальное ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж», 2013 - 2017 г.г.

Специальность: Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования.

Квалификация: техник.

Профессия: Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования.

Форма обучения: очная.

Тема дипломной работы: «...»

Средний балл успеваемости: 4,4.

Место прохождения практики: ОАО «Белгородэнерго» (февраль-апрель 2017г.).

Дополнительное образование: Компьютерные курсы (март-май 2016г.).

Специальные навыки: Знание программ: MS Word, MS Excel и т.д.

Если у Вас несколько образований, то пишите их по порядку.

Шаг 5. Опыт работы.

Обратите внимание на то, что графа «опыт работы» заполняется, начиная с самого последнего места Вашей работы, если оно не является единственным, и начинается с периода, проведенного на данной должности.

Например:

11.2015-06.2017 ОАО «Белгородэнерго»

Должность: электрик

Должностные обязанности: установка, наладка и проверка внутренней проводки по готовому дизайн проекту.

01.2014-08.2015 Магазин электротоваров

Должность: Менеджер по продажам

Должностные обязанности: Выяснение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией.

Шаг 6. Дополнительная информация.

Здесь нужно описать Ваши сильные стороны, знания и навыки, которые непосредственно помогут лучше и качественнее выполнять поставленные перед Вами задачи на рабочем месте. Обычно здесь пишут следующее:

Владение компьютером и специальными программами. Это актуально для сотрудников, чья работа связана с ПК.

Владение иностранными языками. Если будущая работа предполагает чтение, перевод или общение на иностранном языке, и Вы владеете им в определенной степени, напишите, например: английский разговорный, или хорошее знание английского языка

Наличие автомобиля и навыков вождения. Если работа предполагает командировки или частые передвижения напишите: есть личный автомобиль, категория В, стаж 2 года, готов к командировкам.

Шаг 7. Личные качества.

Для заполнения этого пункта необходимо прочитать текст объявления о вакансии, узнать профессиональные требования, предъявляемые к конкретной должности и трезво оценить свои способности. Достаточно выбрать 5-10 личных качеств, которые являются Вашими сильными сторонами и соответствуют требованиям работодателя, и указать их в резюме.

Например, если Вы претендуете на должность электрика, то можно написать: Личные качества: внимательность, ответственность, высокая работоспособность, умение быстро ориентироваться в окружающей обстановке, мобильность.

Не нужно описывать слишком много качеств, особенно, если они не относятся к вашей будущей работе. Но важно учитывать основные моменты, ориентируясь на которые можно понравиться предполагаемому начальству:

1. Резюме должно быть составлено в сдержанном ключе, юмор здесь неуместен. Если, конечно, речь не идет о креативной и творческой должности;

2. Шаблонные, скопированные откуда-нибудь резюме не принесут успеха, потому что кадровики прекрасно видят такие уловки;

3. Больше 5 профессиональных характеристик указывать не стоит, причем стандартный «профессионализм» вписывать в этот список не стоит, а «стрессоустойчивость» высоко ценится всегда;

4. Указывать необходимо только качества, которые подходят желаемой должности; Отвечать на собеседовании стоит ровно то, о чем спрашивали, заболтать кадровика все равно не получится, а впечатление будет безвозвратно испорчено.

Указывая сильные стороны и скрывая слабые нужно быть готовым к тому, что на собеседовании могут попросить продемонстрировать какие-то из них на конкретном примере. То есть, если в резюме написана «скромность», внешний вид должен быть соответствующим.

Стрессоустойчивость может быть проверена двухчасовой задержкой приема, во время которой будет вестись наблюдение за поведением соискателя. Указывая интеллектуальные способности нужно быть готовым к тестовым заданиям, и т.д., и т.п..

Шаг 8. Рекомендации с предыдущего места работы.

В конце резюме можно указать Ф.И.О. и должности своих прежних руководителей, а также их контактные телефоны для того, чтобы потенциальный работодатель смог удостовериться в Вашем профессионализме, получив отзывы от Ваших прежних руководителей. Рекомендуем заранее уведомить их о том, что им могут позвонить и попросить кратко охарактеризовать Вас как специалиста, да и просто человека. Даже если Ваш потенциальный работодатель не будет звонить Вашим прежним руководителям, сам факт наличия контактов для рекомендаций существенно увеличит его доверие к Вам.

В конце резюме нужно указать в какой срок вы готовы приступить к работе.

Таким образом, **Резюме выпускника нашего колледжа (без опыта работы)** будет выглядеть так:

Резюме Иванова Ивана Ивановича



Цель: трудоустройство в сфере электроэнергетики в должности электрика.

Дата рождения: 26 ноября 1997г. (19 лет)

Адрес: г. Белгород, ул. Б.Хмельницкого,135

Телефон: +7(980)....

E-mail: Ivanov97@mail.ru

Семейное положение: холост

Образование: среднее-специальное ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж», 2013 - 2017 г.г..

Специальность: Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования

Квалификация: техник

Профессия: Слесарь-электрик по ремонту электрооборудования

Форма обучения: очная

Тема дипломной работы: «...»

Средний балл успеваемости в сузе: 4,4.

Место прохождения практики: ОАО «Белгородэнерго»
(февраль - апрель 2017г.)

Дополнительное образование: Компьютерные курсы (март-май 2016г.)

Опыт работы: отсутствует

Дополнительная информация: Владение компьютерными программами MS Word, MS Excel; наличие водительских прав, готовность к частым командировкам

Личные качества: Высокая работоспособность, настойчивость в достижении цели, стремление к обучению.

Рекомендации с предыдущего места работы: руководитель производственной практики - инженер-проектировщик ОАО «Белгородэнерго»... (ФИО, телефон).

Готов приступить к работе в любое время.

Практическое занятие по ПО № 8.

Прохождение собеседования при трудоустройстве.

Цель: приобретение теоретических и практических навыков прохождения собеседований с работодателем с учетом требований, предъявляемых должностью, и личных характеристик кандидата при трудоустройстве.

Ход работы:

1. Теоретический материал.
2. Деловая игра.

1. Теоретический материал.

Собеседование — это личная встреча соискателя работы и потенциального работодателя (его представителя) в результате которого 2 стороны хотят получить необходимую информацию о том, насколько они подходят друг другу. Целью собеседования является выяснение возможностей и навыков соискателя, а также обсуждение возможного сотрудничества. Чтобы успешно пройти собеседование, необходимо предпринять следующие шаги:

Шаг 1. Готовим документы.

На собеседовании могут понадобиться:

- резюме в двух экземплярах;
- паспорт;
- диплом об образовании с вкладышем;
- дипломы о дополнительном образовании,
- трудовая книжка;
- рекомендации (если есть);
- сертификаты об окончании курсов, удостоверения и т.п.
- портфолио (если потребуется).

Шаг 2. Узнаем всё о потенциальном работодателе.

Соберите максимум сведений о компании. Не поленитесь узнать информацию из нескольких источников. Используйте прессу, интернет. Можно изучить официальный сайт компании, посмотреть, какая информация и как расположена, как оформлен сам сайт. В процессе прохождения интервью сделайте комплимент компании, блесните знаниями о ней. Это продемонстрирует вашу заинтересованность в работе и компетентность и положительно скажется на принятии итогового решения по вашей кандидатуре. Какие сведения будут полезными:

- сфера деятельности организации: что она производит, какие услуги оказывает, какой период времени находится на рынке;
- структура организации, её подразделения, состав руководства, коммерческая или с государственным участием;
- планы и проекты, которые определяют ее ближайшее развитие;

- предлагаемые вакансии, функциональные обязанности и предъявляемые требования.

Шаг 3. Готовим самопрезентацию и репетируем ее.

Самопрезентация — это краткий и емкий рассказ о себе в разрезе той вакансии, на которую вы претендуете. Поэтому упор в рассказе нужно делать на тех своих качествах, опыте и знаниях, которые помогут решать задачи в рамках вашей будущей работы. Круг вопросов, которые задают работодатели, типичен. Условно разбейте свое выступление на несколько блоков:

- образование и профессиональный опыт;
- ваши достижения с фактами и цифрами;
- преимущества сотрудничества с вами для работодателя (например, способность работать в сжатые сроки, готовность к командировкам и т.п.);
- не обязательный, но возможный вопрос о Ваших негативных чертах и недостатках. Скажите, что у вас нет крупных недостатков. Определите область, в которой есть проблемы, опишите усилия, прилагаемые вами для их преодоления, и отметьте успехи, достигнутые на этом пути;
- ваши профессиональные планы на будущее (отметьте совместимость ваших планов с рабочим местом, соотнесите работу в организации с дальнейшим обучением, выразите заинтересованность в приобретении опыта);
- Вопросы об интересах и увлечениях. Это не обязательный, но возможный вопрос, поэтому подготовьте ответ.

Обязательно отрепетируйте речь перед зеркалом. Глядя на себя, проговорите все, что вы подготовили, опираясь на свой план. Скорее всего, с первого раза вы что-то забудете или начнете запинаться, тогда ваша задача — довести до идеала ваш рассказ.

Чтобы настроиться на процесс и преодолеть возможные страхи, лучше всего накануне собеседования проделать упражнение «встреча с президентом»: Представьте, что вы приглашены в кремль и сейчас сидите на встрече с президентом страны. На вас направлены видеокамеры ведущих телеканалов и куча журналистов записывает все, что вы говорите.

Постарайтесь представить себя в этой ситуации и вжиться в роль. Подумайте, о чем вы спросите президента и что ему расскажите. Какие вопросы он задаст вам и как вы публично ответите на них. Позаботьтесь, чтобы вас никто не отвлекал и 7-15 минут во всех деталях проиграйте встречу.

Необходимо быть готовым к разным нюансам. Чтобы проверить вашу эрудицию, стрессоустойчивость, креативное мышление и профессиональные знания, специалист по подбору персонала может предложить вам решить нестандартную ситуацию.

Например: Вы едете на встречу с важным клиентом. Крупные переговоры, которые вам предстоит провести, в случае успеха смогут принести вам месячный уровень дохода и повышение в должности. Вдруг посреди дороги у вас ломается автомобиль. Ваши действия?

- Я выйду из автомобиля и попробую добраться на такси или на попутном транспорте до места встречи с клиентом.

- Вы ехали через глухую, здесь нет попутного транспорта.

- Я посмотрю по навигатору, где нахожусь и вызову такси в это место.

- У вас нет навигатора и сел телефон.

- Я попытаюсь устранить поломку автомобиля своими силами и затем продолжу движение.

И так специалист по подбору персонала может вас «гонять», с каждым разом усложняя условия, в которых вы очутились. (Одно из весьма популярных заданий «продажа ручки»).

Шаг 4. Составляем список вопросов к работодателю.

Как правило, в конце встречи спрашивают, имеются ли у вас вопросы. Для этого заранее продумайте, что бы вы хотели узнать дополнительно. Например:

1. Какие качества работника Вы считаете наиболее важными?
2. Рабочий график и можно ли его двигать?
3. Отпуск?
4. Командировки?
5. Есть ли должностная инструкция? (посмотреть)
6. Зарплата, премия (от каких факторов зависят и когда начисляются).
7. Испытательный срок?
8. Посмотреть будущее рабочее место.

Шаг 5. Соблюдаем ключевые правила.

При прохождении собеседования «классика» и деловой стиль — беспроигрышный вариант! Исключение из правил составляют лишь «креативные» профессии. Например, дизайнер или фотограф могут позволить себе прийти на собеседование в экстравагантном наряде. В этом случае стиль одежды будет подчеркивать нестандартный подход к решению творческих задач. В дополнение к основному стилю одежды приветствуется наличие аксессуаров: наручные часы; галстук; стильный блокнот; ручка; сумка (портмоне).

1. Пунктуальность.

2. Аккуратность и опрятность. Это касается не только внешнего вида, но и вашего состояния в целом. Никогда не приходите на собеседование в после «бурного отдыха» или бессонной ночи. В глазах специалиста по подбору кадров вы сразу заработаете статус «гуляки», а с ним весь остальной процесс актуальности интервью будет поставлен под большой вопрос.

3. Приветливость и хорошие манеры. Соблюдайте элементарные правила хорошего тона, будьте вежливы и тактичны. Не перебивайте, разговаривайте спокойно, уверенно, с энтузиазмом. Узнайте, как зовут вашего собеседника и обращайтесь к нему по имени.

Шаг 6. Ведем себя уверенно и естественно.

Отвечая на вопросы, помните, что значение имеет не только то, о чем вы говорите, но и как говорите. Работодателям нравятся, когда люди в ходе

собеседования уверены в себе и уравновешены; ясно излагают свои мысли; могут рассказать о себе четко и реалистично. Открытая улыбка, немного хорошего и ненавязчивого юмора деловому разговору не помешают, наоборот, останется впечатление, что вы – опытный, а потому уверенный в себе человек.

Работодатель может задать вопрос: «Есть ли у вас слабые стороны (недостатки)»? Если Вы ответите, что не видите в себе недостатков или будете долго думать, потеряете баллы в глазах кадрового специалиста. Не отвечайте: «Мои недостатки: часто опаздываю, конфликтую с коллегами (руководством), ленив». Лучше всего здесь сказать, что вы «трудоголик», то есть любите с головой уходить в работу, а это не всегда правильно, «перфекционист» — стремитесь к совершенству во всем и из-за этого иногда теряете в скорости. А третьим вашим недостатком является стремление налаживать со всеми хорошие отношения, поэтому вы не хотите говорить коллегам о ненадлежащем качестве их работы.

Шаг 7. Делаем письменные заметки в процессе встречи.

Показателем общего уровня подготовки соискателя работы является наличие блокнота и ручки. Если вы сделаете пометки в процессе интервью, то, опираясь на свои записи, сможете задать уточняющие вопросы или попросить разъяснить детали трудоустройства и другие условия будущей работы. Это особенно полезно, если вы проходите сразу несколько собеседований в разные компании, так как в дальнейшем сможете сравнить условия работы в разных организациях и принять взвешенное решение. Делать записи необходимо, если вы проходите многоуровневое собеседование. Фиксация основных моментов на бумаге поможет вам вспомнить, о чем шла речь на встрече и лучше подготовиться к следующим этапам интервью.

Шаг 8. Подводим итоги.

В завершение встречи спросите, когда и в какой форме Вам сообщат о результатах собеседования и убедитесь, что у собеседника есть ваши контактные данные.

Не нервничайте, воспринимайте поиск работы как игру, как получение нового опыта. Позвонили — радуйтесь, вы приняты на работу! Не позвонили — переходите на следующий уровень игры, продолжайте поиск!

2. Деловая игра

1. На основании теоретического материала, в течение 15 минут подготовьте презентацию, которая бы отражала Вашу профессиональную уникальность.

2. В течение пяти минут расскажите о себе работодателю.

3. Группа может задавать любые вопросы по содержанию само презентации, дабы удостовериться, действительно ли стоит воспользоваться услугами данного специалиста.

4. Задайте вопросы работодателю.

5. Подведение итогов деловой игры. Подведение итогов и оценка результатов являются заключительным и чрезвычайно важным моментом, так как должно помочь участникам игры адекватно оценить свои сильные и слабые стороны, сделать соответствующие выводы. 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.

Практическая работа № 9 Диагностика навыков делового общения.

Цель: Самооценка навыков делового общения, выявление сильных и слабых сторон, постановка целей для достижения личных жизненных целей.

Задания: Заполнение и анализ тестов.

Упражнение 1 Тест-самооценка уровня развития коммуникативных навыков. Умение общаться исключительно важное качество. Оцените уровень развития своих коммуникативных навыков, используя шкалу от «1» (низкий, начальный этап) до «5» (высокий, эксперт).

№ п/п	Коммуникативные навыки	Уровень развития (низкий/высокий)					Ключевые навыки, которые я хочу развивать
		1	2	3	4	5	
1	Умение проводить презентации						
2	Умение вести (фасилитировать / модерировать) переговоры						
3	Умение проводить встречи (совещания)						
4	Умение слушать						
5	Умение проводить интервью						
6	Умение оказывать влияние						
7	Умение получать и давать обратную связь						
8	Умение разрешать конфликты						

Упражнение 2. «Худшее, что может случиться». Инструкция: Готовясь к переговорам, спрогнозируйте, что может произойти в результате самого неблагоприятного (неудачного) стечения обстоятельств. Затем составьте список «10-ти худших последствий» и, конечно же, — обязательно спланируйте свои действия для каждого из вариантов.

№	Худшие последствия	Вероятность от 0 до 10	Мои действия
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

Ученые установили, чем успешные люди отличаются от неудачников. Оказывается, они оптимистично смотрят в будущее, но при этом всегда точно знают, что будут делать в случае неудачи — если что-то пойдет «не так». А вот неудачники строят только успешные сценарии, отбрасывая даже мысли о возможном проигрыше. Поэтому, когда реальность вносит свои коррективы (не обязательно худшие), они оказываются не готовыми к изменениям и отказываются от дальнейших усилий. Самое важное, что этому навыку успешных людей можно научиться. Будьте гибкими, анализируйте интересы «другой стороны», ищите различные варианты и делайте предложения, которые позволят получить то, что нужно.

Упражнение 3. Тест-самооценка навыков успешного ведения переговоров.

В таблице приведен ряд характеристик, важных для эффективных переговорщиков. Никто лучше Вас не знает Ваших сильных сторон, поэтому самостоятельно оцените, обладаете ли Вы такими качествами. Для этого рядом с характеристиками приведены соответствующие им утверждения. Выберите ответ, который наиболее точно совпадает с Вашим обычным поведением.

Характеристики эффективного переговорщика	Утверждения	Ответ	
		Да	Нет
Заботливый	Вы сопереживаете другим людям, учитываете их потребности, интересы и цели	1	
Толерантный к неопределенности	Вы склонны идти на обдуманный риск		1
	Вы способны пойти на конфликт и разрыв отношений	1	
Настойчивый и упорный	На пути к достижению цели Вы стремитесь сохранить позитивные отношения с окружающими, несмотря на сложности	1	
Превосходный коммуникатор	Вы всегда внимательно слушаете собеседника (а не готовите свой ответ, в то время как собеседник говорит)		1
	Вы всегда комфортно себя чувствуете во время проведения совещания	1	
	Вы всегда комфортно себя чувствуете во время проведения презентаций и публичных выступлений	1	
	Вы прекрасно владеете необходимыми навыками для проведения переговоров в различных условиях		1
Умеющий использовать юмор	Вы знаете, как использовать юмор, для того чтобы уменьшить напряженность или справиться с неловкой ситуацией		1
Уравновешенный, хладнокровный	Вы можете оставаться спокойным и хладнокровным в ситуации, полной суматохи и		1

	беспорядка		
Понимающий себя	Вы полностью осознаете / можете описать как Ваше поведение влияет на окружающих		1

Если Вы согласились с большинством из этих утверждений — выбрали ответ «да», значит у Вас хорошо развиты навыки ведения переговоров.

Если хотя бы в нескольких случаях Вы выбрали ответ «нет», стоит обдумать — как в дальнейшем работать над развитием качеств, которые пока еще недостаточно сформированы.

Используйте результаты для того, чтобы сфокусировать свои усилия на развитии необходимых умений и навыков. Подготовившись к неприятностям, человек гораздо спокойнее воспринимает ситуацию и не столь драматически реагирует на изменения своего исходного сценария. Самоуверенность и самообладание (контроль своего эмоционального состояния) — тоже очень важные составляющие успеха во взаимоотношениях. А для развития интеллекта успеха специалисты рекомендуют перед началом важных переговоров выполнять практическое упражнение «Худшее, что может случиться».

Упражнение 4. Тест по самооценке навыков делового общения.

Инструкция: Тест поможет определить сильные стороны и стороны, требующие доработки. Оцените каждое утверждение, основываясь на Вашем типичном поведении. Примите во внимание, что утверждение может иметь отношение к ситуации, с которой Вы в данный момент столкнулись, или, с которыми Вам приходилось сталкиваться в течение личной или профессиональной деятельности. Отмечайте то, что Вы делаете, а не то, что, по-вашему, следовало делать.

Шаг 1:

- По каждому навыку, отмеченному выше, определите число ответов по колонкам
- Умножьте количество ответов на число, указанное в каждой ячейке;
- Определите свой счет для каждого навыка, прибавив ваши результаты в каждом ряду;
- Прибавьте счет по каждому навыку для определения Вашего общего результата

навыки	Редко 0 очков	Иногда 1 очко	Обычно 2 очка	сумма
Открытое общение (вопросы 1-7)				
Слушание (вопросы 8-12)				
Построение отношений (вопросы 13-22)				
Различие ценностей (вопросы 23-25)				
Мотивация окружающих (вопросы 26-29)				
Подготовка и развитие окружающих (вопросы 30-34)				
Общие результаты				

Шаг 2: Интерпретируйте результаты, используя таблицу ниже

навыки	Навыки требуют доработки, если результаты находятся в пределах:	Вы овладели навыками, если:
Открытое общение	0-8	9-14
Слушание	0-7	8-12
Построение отношений	0-11	12-20
Различие ценностей	0-3	4-6
Мотивация окружающих	0-4	5-8
Подготовка и развитие окружающих	0-7	8-12
Общие результаты	0-40	41-70

Упражнение 5. Тест по самооценке навыков делового общения

№	Поведение	редко	иногда	обычно
1	Когда я консультирую, я стараюсь выяснить, что хочет узнать другой человек			
2	Я делюсь информацией как можно больше			
3	Я провожу различие между тем, кто посылает сообщение и содержанием сообщения			
4	Я быстро отвечаю на запросы (перезваниваю или посылаю письма)			
5	Я жду, пока человек закончит говорить, даже если я уверен, что понял его аргументы			
6	Я привожу свои доводы в ответ на утверждения человека			
7	Я помню о языке тела (мимика, жесты, позы...)			
8	Я способен попробовать действовать за пределами поверхностного			
9	Я больше слушаю, чем говорю			
10	Я больше думаю о том, что говорит человек, нежели о том, что я скажу			
11	Я понимаю, что говорят другие, потому, что я не «слышу то, что хочу слышать»			
12	Я регулярно подаю знак говорящему человеку о том, что я следую теме разговора			
13	Я принимаю людей такими, какие они есть, а не такими, какими я хочу их видеть			
14	Я обращаюсь с близкими мне людьми с таким же вниманием, что с чужими людьми и знакомыми			
15	Я принимаю все, что люди мне говорят и, если необходимо,			

	задаю вопросы			
16	Я объективен и не даю оценку в течение моей ежедневной работы с людьми			
17	Я оспариваю вопросы, а не людей			
18	Я даю людям возможность сохранить лицо			
19	Я свожу сарказм к минимуму			
20	Я поощряю атмосферу открытости и доверия			
21	Я признаю вклад других людей			
22	Я принимаю во внимание чувства других людей, в процессе принятия решений			
23	Я устанавливаю отношения с людьми, отличающимися от меня			
24	Я подвергаю вопросу мое предубеждающее поведение/мысли			
25	Я адаптируюсь к другим методам выполнения задач			
26	Я не прошу людей делать что-либо, что сам не готов сделать			
27	Когда я хочу, чтобы кто-то пересмотрел свое поведение, я уточняю нынешнее и желаемое поведение			
28	Я использую других как помощников в проф. деятельности			
29	Я поощряю продолжительное улучшение типа мышления для поддержки развития других людей и признаю, что изменения требуют времени			
30	Я даю конструктивный отзыв, когда вижу работу, требующую улучшения			
31	Я всегда даю немедленный конструктивный отзыв людям			
32	В моей рабочей среде я постоянно поддерживаю других			
33	Я нахожу время, чтобы помочь			
34	Я признаю слабые и сильные стороны других людей			

Список используемых источников

Основные источники:

1. Андреевко Е. В. «Социальная психология» - М.: Академия, 2009.-264с.
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.
3. Крысько В.Г. «Социальная психология: Схемы и комментарии».-М.:Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС,2001.-208с.
4. Столяренко Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с
5. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. «Социальная психология»: учебное пособие (Бакалавриат).- М.: Кнорус, 2016, - 322 с. -

Дополнительные источники:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: 2007.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. –М.: 2006.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: 2008.
5. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2013. - 576 с.
6. Панфилова А.П. Теория и практика общения: Учебное пособие для ССУЗов (изд:2). – М., 2012.

Интернет-источники:

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