

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА  
КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение «Автомеханический колледж»

**РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО**  
на заседании Педагогического Совета  
СПб ГБПОУ «Автомеханический колледж»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор СПб ГБПОУ  
«Автомеханический колледж»

Протокол № 7

\_\_\_\_\_ / Р.Н. Лучковский/

« 13 » 04 2020г

« 14 » 04 2020г.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### *ОГСЭ.05 Психология общения*

<i>Специальность</i>	<i>23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей</i>
<i>Дисциплина</i>	<i>ОГСЭ. 05 Психология общения</i>
<i>Срок обучения</i>	<i>3 года 10 месяцев</i>

Сборник методических указаний к практическим занятиям по дисциплине «ОГСЭ. 05 Психология общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО), рабочей программы «ОГСЭ.05 Психология общения» и предназначен для обучающихся по специальности, **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей** входящей в состав укрупнённой группы специальностей: **23.00.00 Техника и технологии наземного транспорта**, при подготовке специалистов среднего звена.

**Организация-разработчик:**

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Автомеханический колледж»

**Составитель:**

Иванова Светлана Александровна, преподаватель СПб ГБПОУ «Автомеханический колледж».

РАССМОТРЕНО И РЕКОМЕНДОВАНО К УТВЕРЖДЕНИЮ  
на заседании методической комиссии гуманитарного цикла  
«.....» СПб ГБПОУ «Автомеханический колледж»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	3
2. Перечень практических занятий.....	4
3. Подготовка и порядок проведения практических занятий.....	5
4. Информационное обеспечение обучения.....	6
5. Практические занятия.....	8

## 1. Пояснительная записка

Настоящие методические рекомендации предназначены для обучающихся в качестве пособия при выполнении практических занятий по программе учебной дисциплины «ОГСЭ. 05 Психология общения» по специальности **23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей**

Цель данных методических указаний:

- оказание помощи студентам в выполнении лабораторных/ практических работ по дисциплине «ОГСЭ. 05 Психология общения»

Практические занятия проводятся с целью систематизации и углубления знаний, полученных при изучении дисциплины «ОГСЭ. 05 Психология общения» практическая отработка обучающимися навыков владения

В результате выполнения практических занятий по дисциплине «ОГСЭ. 05 Психология общения» обучающиеся должны:

- знать: взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- владеть практическими навыками общения

**Критерии оценки ПЗ** осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена обучающимся самостоятельно, имеются ответы вывод написан развернуто	5	отлично
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя, вывод написан кратко	4	хорошо
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя, вывод не написан	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

## 2. Перечень практических занятий

Наименование разделов и тем	№	Тема практических занятий	Кол-во часов
<b>Раздел 1.</b> <b>Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности</b>	1	Самодиагностика общения.	1
<b>Тема 1.2.</b> <b>Психологические особенности процесса общения</b>	2	Техники и приёмы общения.	1
<b>Тема 1.3.</b> <b>Интерактивная сторона общения</b>	3	Манипулирование сознанием	1
<b>Тема 1.4.</b> <b>Перцептивная сторона общения</b>	4	Решение психологических задач	1
<b>Тема 1.5. Общение как коммуникация</b>	5	Разговор в парах. Мимика, жесты, поза.	1
	6	Техники активного слушания.	1
<b>Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	7	Тест характерологических особенностей	1
<b>Тема 1.7. Этика в деловом общении</b>	8	Решение психологических задач	1
	9	Решение психологических задач	1
<b>Тема 1.8. Конфликты в деловом общении</b>	10	Тест поведения в конфликтной ситуации. Твоя конфликтность	1
	11	Конструктивный разговор в конфликтной ситуации	1
	12	Решение психологических задач	1
<b>Итого</b>			12

### **3. Подготовка и порядок проведения практических занятий**

Подготовка к проведению практических занятий включает подготовку преподавателя, обучающихся и помещения.

Подготовка преподавателя состоит из анализа форм и методов проведения данной работы и подготовки заданий для обучающихся.

Подготовка обучающихся заключается в предварительном повторении теоретического материала и содержания предыдущих практических занятий.

В подготовку кабинета «.....» входит проверка рабочих мест, оборудования.

До начала работы преподаватель проводит краткий инструктаж и пояснение теоретических моментов практического занятия.

По окончании практического занятия преподаватель оценивает работу обучающихся в соответствии с критериями оценивания.

### **4. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы**

##### **Основные источники**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>
2. Морозюк, С. Н. Психология личности. Психология характера : учебное пособие для вузов / С. Н. Морозюк. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06609-8. — URL: <https://urait.ru/bcode/516118>
3. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 298 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13832-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/515208>
4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — URL: <https://urait.ru/bcode/517933>

##### **Дополнительные источники**

5. Круглов, Д. В. Управление социально-трудовыми отношениями: учебное пособие для вузов / Д. В. Круглов, О. С. Резникова, И. В. Цыганкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 201 с. —

- (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16746-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/531635>
6. Чернышев, А. С. Социальная психология личности и группы: учебное пособие для вузов / А. С. Чернышев, С. В. Сарычев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13692-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/519712>
  7. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях: учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/518895>
  8. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Ю. Базаров. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 381 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11660-1. — URL: <https://urait.ru/bcode/518479>
  9. Карпов, А. В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности: учебное пособие для вузов / А. В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/514085>

## 5. Практические занятия

### Практическое занятие № 1

Тема «Самодиагностика общения».

**Цель работы:** Исследование собственных навыков общения.

**Оборудование:** раздаточный материал (тесты).

**Время выполнения: 1 час**

**Задание.** Выполните психологические тесты. « Приятный ли вы собеседник»; «Потребность в общении»; «Определение уровня общительности». Обработать результаты тестов. Полученную информацию представить в виде резюме (выводов).

**Ход работы.** Обучающиеся проходят тестирование, обрабатывают результаты тестов, делают выводы в виде резюме.

#### Критерии оценивания

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена обучающимся самостоятельно, имеются ответы вывод написан развернуто	5	отлично
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя, вывод написан кратко	4	хорошо
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя, вывод не написан	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

Группа \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

#### Тест «Приятный ли вы собеседник»

**Инструкция:** ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

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



11. Вы оратор хороший?

### **Обработка результатов.**

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

### **Тест «Потребность в общении»**

**Инструкция: прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет»**

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.

20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

### **Обработка результатов**

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл.

Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9,10,15, 16, 25, 27, 29.

Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы: Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

### **Тест «Определение уровня общительности»**

**Инструкция:** Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вас с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

### **Обработка и интерпретация результатов**

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» - 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов. Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

19-24 балла — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14-18 баллов — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

9-13 баллов — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

4-8 баллов — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

3 балла и менее — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого

отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

## Практическое занятие № 2

**Тема:** Техники и приёмы общения.

**Цель работы:** Отработка навыков комфортного общения.

**Оборудование:** Не требуется

**Время выполнения:** 1 час

**Задание:** Отработать техники общения в парах. Студентам необходимо рассказать о себе меняясь ролями. При этом, общение необходимо проводить стоя по очереди, спиной друг к другу и напротив друг друга.

**Ход работы:** Обучающиеся рассаживаются по парам. Проводится выбор коммуникатора-реципиента на первую и вторую половину занятия. Коммуникатор начинает рассказывать о себе меняя положение при рассказе по команде преподавателя:

а) коммуникатор в положении стоя, реципиент - в положении сидя,

б) коммуникатор в положении сидя отвернувшись от реципиента,

в) коммуникатор и реципиент в положении сидя напротив друг друга соблюдая визуальный контакт.

Обучающимся необходимо выделить главное из рассказа коммуникатора (увлечения, навыки, качества).

По окончании выполнения проводится подведение итогов, при каком положении коммуникатора общение было наиболее комфортным для принятия и усвоения информации.

**Критерии оценивания:** резюмирование информации полученной от партнера по общению.

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена самостоятельно. При резюмировании информации от собеседника отмечена главная информация.	5	отлично
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя. При резюмировании информации от собеседника отмечены отдельные фразы, не относящиеся к заданию.	4	хорошо
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя, резюмирование не выполнено.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

### Практическое занятие № 3

**Тема:** Манипулирование сознанием.

**Цель работы:**

**Оборудование:** отсутствует

**Время выполнения:** 1 час

**Задание:** необходимо убедить собеседника принять свою сторону применяя техники активного и пассивного манипулирования.

**Ход работы:** Обучающиеся рассаживаются по парам. Проводится выбор коммуникатора-реципиента на первую и вторую половину занятия. Коммуникатору необходимо добиться от реципиента согласия с его позицией применяя техники манипулирования. Реципиенту необходимо использовать техники противостояния манипулированию.

По окончании выполнения проводится подведение итогов, какие техники манипулирования были применены. Чувства реципиента.

#### Критерии оценивания

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена. Техники манипулирования были применены правильно и уместно. Реципиент распознал техники манипулирования смог им противостоять.	5	отлично
Работа выполнена. Техники манипулирования были применены не уместно. Реципиент не смог распознать техники манипулирования.	4	хорошо
Работа выполнена. Техники манипулирования применялись, но не уместно.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

### Практическое занятие № 4

**Тема.** Решение психологических задач. Этапы общения.

**Цель работы** проработка основных навыков: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.

**Оборудование:** лист А4.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание.** Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор: тактичность разговора, выслушивание, уточняющие вопросы

**Ход работы.** Ролевые игры, направленные на формирования этических форм общения. Обучающиеся работают в парах. На листе ведется фиксация «телефонного разговора».

Варианты игры:

1. Участники: бармен, посетитель

Информация: бармен принимает заказ по телефону с целью бронирования места в ресторане с элементами уточняющих вопросов: Режим работы ресторана, Какая кухня и уровень цен, Как добраться до ресторана. Есть ли какое-то конкретное блюдо и т.п.

### Критерии оценивания

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена. Этические нормы и правила соблюдены. Получена полная информация.	5	отлично
Работа выполнена. Этические нормы и правила соблюдены. Получена не полная информация.	4	хорошо
Работа выполнена. Этические нормы не соблюдены.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

### Практическое занятие № 5

**Тема:** Разговор в парах. Мимика, жесты, поза.

**Цель:** Проработка и применение техник невербального общения.

**Оборудование:** не требуется.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание.** Во время разговора максимально и уместно использовать техники невербального общения.

**Ход работы:** Обучающиеся рассаживаются по парам. Ведется не принужденный разговор. Во время общения необходимо максимально использовать невербальные средства общения. По окончании выполнения проводится подведение итогов, какие средства невербального общения были использованы, были ли они уместны.

### Критерии оценивания

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена. Техники манипулирования были применены правильно и уместно. Реципиент распознал техники манипулирования смог им противостоять.	5	отлично
Работа выполнена. Техники манипулирования были применены не уместно. Реципиент не смог распознать техники манипулирования.	4	хорошо

Работа выполнена. Техники манипулирования применялись, но не уместно.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

### Практическое занятие № 6

**Тема:** Техники активного слушания

**Цель:** научиться правильно применять техники эффективного слушания.

**Оборудование:** не требуется.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание:** отработать техники эффективного слушания.

**Ход работы:** Обучающиеся рассаживаются по парам. Проводится выбор коммуникатора-реципиента на первую и вторую половину занятия. Коммуникатор рассказывает историю. В задачи реципиента входит применение техник активного слушания.

По окончании выполнения проводится подведение итогов, какие техники активного слушания применялись, были ли они уместны. Чувства коммуникатора.

#### Критерии оценивания

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена. Техники эффективного слушания были применены правильно и уместно.	5	отлично
Работа выполнена. Техники эффективного слушания были применены, но не всегда уместно.	4	хорошо
Работа выполнена. Техники эффективного слушания не применялись.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

### Практическое занятие № 7

**Тема:** Тест характерологических особенностей

**Цель:** научение эффективности использования своих характерологических особенностей в работе.

**Оборудование:** раздаточный материал Характерологический ТЕСТ-ОПРОСНИК Г. АЙЗЕНКА ЕРІ

**Время выполнения:** 1 час

**Задание.** Проведите самодиагностику характерологических особенностей.

**Ход работы:** Обучающимся дается раздаточный материал. После проведения самодиагностики необходимо определить, как можно использовать свои характерологические особенности в работе.

### Характерологический ТЕСТ-ОПРОСНИК Г. АЙЗЕНКА ЕРІ

№	Содержание утверждений	Да	Нет
1	Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы отвлечься, испытать сильное ощущение?		
2	Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, одобрить, выразить сочувствие?		
3	Считаете ли Вы себя беззаботным человеком?		
4	Очень ли трудно Вам отказываться от своих намерений?		
5	Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?		
6	Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если это Вам невыгодно?		
7	Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?		
8	Быстро ли Вы обычно действуете и говорите и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?		
9	Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?		
10	Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?		
11	Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?		
12	Бывает ли, что разозлившись, Вы выходите из себя?		
13	Часто ли Вы действуете необдуманно, под влиянием момента?		
14	Часто ли Вас беспокоит мысль о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?		
15	Предпочитаете ли Вы чтение книг встрече с людьми?		
16	Верно ли, что Вас легко задеть?		
17	Любите ли Вы часто бывать в компании?		
18	Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которыми Вам не хотелось бы делиться с другими людьми?		
19	Верно ли, что иногда Вы настолько полны энергии, что все «горит» в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?		
20	Стараетесь ли Вы ограничить круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?		
21	Много ли Вы мечтаете?		
22	Когда на Вас кричат, отвечаете ли Вы тем же?		
23	Часто ли Вас терзает чувство вины?		
24	Все ли Ваши привычки хороши и желательны?		
25	Способны ли Вы дать волю своим чувствам и всю повеселиться в шумной компании?		
26	Можно ли сказать, что нервы у Вас часто бывают напряжены до предела?		
27	Считают ли Вас человеком живым и веселым?		
28	После того как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думаете, что могли бы сделать лучше?		
29	Верно ли, что Вы обычно молчаливы и сдержанны, когда находитесь		

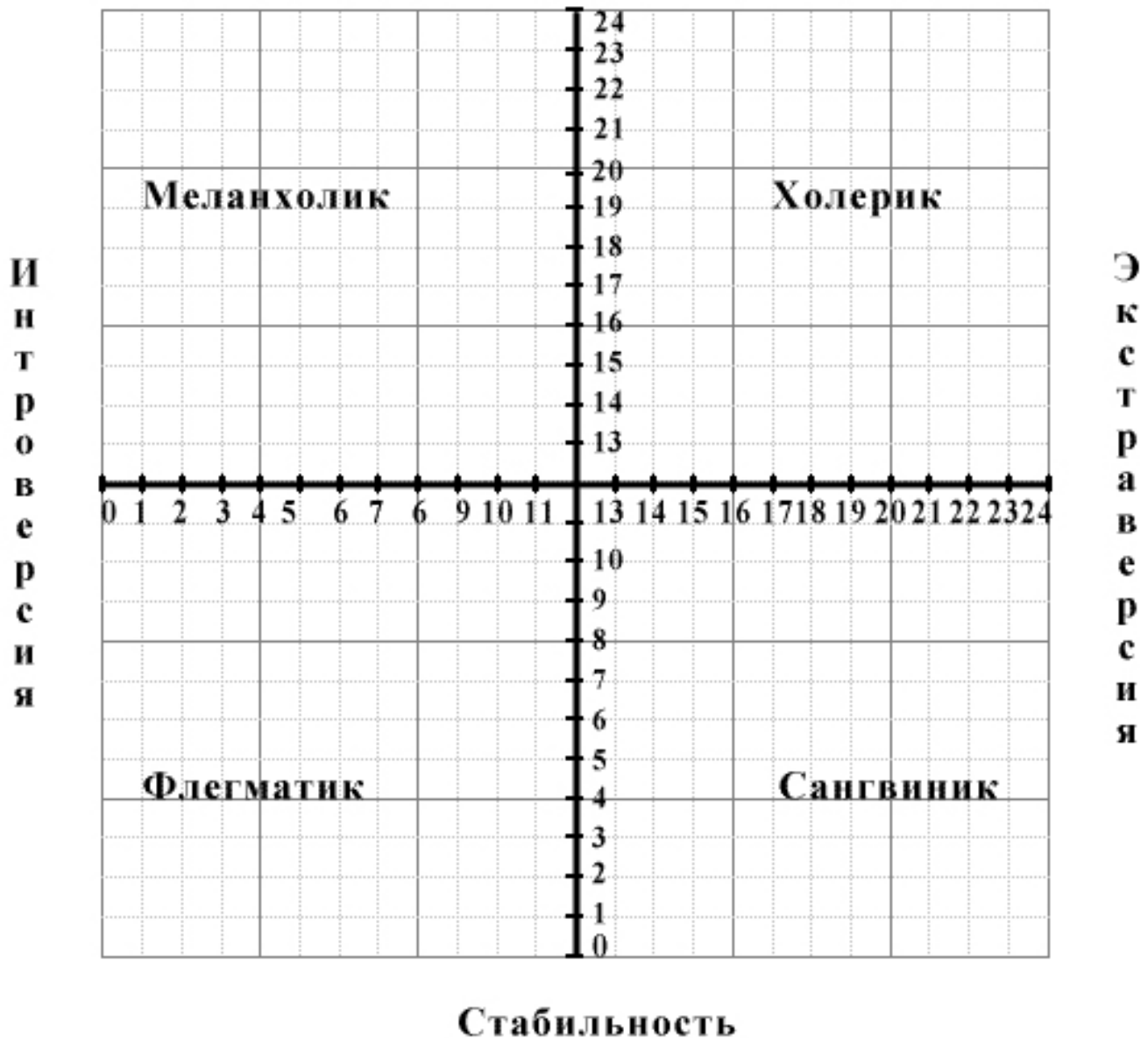


	среди людей?		
30	Бывает ли, что Вы передаете слухи?		
31	Бывает ли, что Вам не спится от того, что разные мысли приходят Вам в голову?		
32	Верно ли, что Вам часто приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?		
33	Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?		
34	Нравится ли Вам работа, которая требует пристального внимания?		
35	Бывают ли у Вас приступы дрожи?		
36	Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых людях только хорошее даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?		
37	Верно ли, что Вам неприятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?		
38	Верно ли, что Вы раздражительны?		
39	Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действия?		
40	Верно ли, что Вам нередко не дают покоя мысли о разных неприятностях и «ужасах», которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?		
41	Верно ли, что Вы неторопливы в движениях?		
42	Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?		
43	Часто ли Вам снятся кошмары?		
44	Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?		
45	Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?		
46	Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?		
47	Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?		
48	Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?		
49	Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или работы?		
50	Могли бы Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?		
51	Трудно ли получать настоящее удовольствие от мероприятий, в которых много участников?		
52	Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?		
53	Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?		
54	Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?		
55	Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?		
56	Любите ли Вы подшучивать над другими?		
57	Страдаете ли Вы бессонницей?		

Номер № п/п	Ответы		Номер № п/п	Ответы		Номер № п/п	Ответы	
	да	нет		да	нет		да	нет
1			20			39		
2			21			40		
3			22			41		
4			23			42		

5			24			43		
6			25			44		
7			26			45		
8			27			46		
9			28			47		
10			29			48		
11			30			49		
12			31			50		
13			32			51		
14			33			52		
15			34			53		
16			35			54		
17			36			55		
18			37			56		
19			38			57		
<b>Σ:</b>		<b>Θ=</b>			<b>Η=</b>			<b>Λ=</b>

## Нестабильность



### Код опросника

**Искренность:** ответы «да» на вопросы 6, 24, 36;

ответы «нет» на вопросы 12, 18, 30, 42, 48, 54.

**Экстраверсия:** ответы «нет» на вопросы 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51

ответы «да» на вопросы 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56.

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

### Интерпретация показателей по шкале «Искренность»

Численный показатель	Интерпретация
0-3	Откровенный
4-6	Ситуативный
7-9	Лживый*

\* Следует обязательно отметить, что в данном случае речь идет только лишь о степени искренности при ответах на вопросы теста, а отнюдь не о лживости как личностной характеристике.

### Интерпретация показателей по шкалам «Экстраверсия» и «Нейротизм»

Численный показатель	0-2	3-6	7-10	11-14	15-18	19-22	23-24
Интерпретация для шкалы «Экстраверсия»	Сверхинтроверт	Интроверт	Потенциальный интроверт	Амбиверт	Потенциальный экстраверт	Экстраверт	Сверхэкстраверт

Численный показатель	0-2	3-6	7-10	11-14	15-18	19-22	23-24
Интерпретация для шкалы «Нейротизм»	Сверхконкордант	Конкордант	Потенциальный конкордант	Нормостеник	Потенциальный Дискордант	Дискордант	Сверхдискордант

### ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Вначале необходимо обработать результаты по шкале «Искренность». Она диагностирует Вашу склонность давать социально желаемые ответы. Если этот показатель превышает 5 баллов, то можно утверждать, что Вы, к сожалению, не были искренни при ответах на вопросы теста.

Затем следует по каждому показателю посчитать сумму баллов, начисляя по одному баллу за каждый ответ, совпадающий с ключом.

Сравнив полученные результаты по шкалам «Экстраверсия» и «Нейротизм» с интерпретацией в таблицах, отложите на схеме (см. рисунок) полученные результаты по шкале «интроверсия — экстраверсия» и по шкале «нейротизм» (эмоциональная устойчивость — нестабильность). Сочетание характеристик по двум шкалам укажет на тип Вашего темперамента.

## Нейротизм (эмоциональная нестабильность)



## Эмоциональная стабильность (устойчивость)

### «Круг» Айзенка

Вы определили тип своего темперамента. В основе каждого из четырех типов лежат особые сочетания свойств нервной системы:

- у *холерика* сильная нервная система, он легко переключается с одного на другое, но неуравновешенность его нервной системы уменьшает совместимость (уживчивость) с другими людьми. Холерик склонен к резким переменам в настроении, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам;

— у *сангвиника* также сильная нервная система, а значит, и хорошая работоспособность, он легко переходит к другой деятельности, к общению с другими людьми. Сангвиник стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро отзывается на происходящие события, сравнительно легко переживает неудачи;

— у *флегматика* сильная, работоспособная нервная система, но он с трудом включается в другую работу и приспосабливается к новой обстановке. У флегматика преобладает спокойное, ровное настроение. Чувства обычно отличаются постоянством;

— *меланхолик* характеризуется низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью мимики и речи, быстрой утомляемостью. Его отличают высокая эмоциональная чувствительность ко всему, что происходит вокруг него. Чуткость к другим делает меланхоликов универсально уживчивыми (совместимыми) с другими людьми, но сам меланхолик склонен переживать проблемы внутри себя и, следовательно, склонен к саморазрушению.

Показатель «Интроверсия — Экстраверсия» характеризует индивидуально-психологическую ориентацию человека либо (преимущественно) на мир внешних

объектов (экстраверсия), либо на внутренний субъективный мир (интроверсия). Принято считать, что экстравертам свойственны общительность, импульсивность, гибкость поведения, большая инициативность (но малая настойчивость) и высокая социальная адаптированность. Экстраверты обычно обладают внешним обаянием, прямолинейны в суждениях, как правило, ориентируются на внешнюю оценку. Хорошо справляются с работой, требующей быстрого принятия решений.

*Интровертам присуща — необщительность, замкнутость, социальная пассивность (при достаточно большой настойчивости), склонность к самоанализу и затруднения к социальной адаптации. Интроверты лучше справляются с монотонной работой, они более осторожны, аккуратны и педантичны.*

*Амбивертам* (см. таблицу) присущи черты экстра- и интроверсии. Иногда лицам, для уточнения этого показателя рекомендуется дополнительное обследование с использованием других тестов.

Показатель нейротизма характеризует человека со стороны его эмоциональной устойчивости (стабильности). Показатель этот также биполярен и образует шкалу, на одном полюсе которой находятся люди, характеризующиеся чрезвычайной эмоциональной устойчивостью, прекрасной адаптированностью (показатель 0-11 по шкале «нейротизм»), а на другом — чрезвычайно нервный, неустойчивый и плохо адаптированный тип (показатель 14-24 по шкале «нейротизм»).

Эмоционально устойчивые (стабильные)— люди, не склонные к беспокойству, устойчивые по отношению к внешним воздействиям, вызывают доверие, склонны к лидерству.

Эмоционально нестабильные (нейротичные) - чувствительны, эмоциональны, тревожны, склонны болезненно переживать неудачи и расстраиваться по мелочам.

Каждый тип темперамента природно обусловлен, нельзя говорить о «хороших и плохих» темпераментах, можно лишь вести речь о различных способах поведения и деятельности, об индивидуальных особенностях человека. Каждый же человек, определив тип своего темперамента, может более эффективно использовать его положительные черты.

### **Критерии оценивания.**

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена самостоятельно. Правильно определено эффективное использование своих характерологических особенностей	5	отлично
Работа выполнена. Эффективное использование своих характерологических особенностей обучающимся определено с помощью преподавателя.	4	хорошо
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя. Эффективное использование своих характерологических особенностей обучающимся не определено.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

## Практическое занятие № 8

**Тема:** Решение психологических задач. Этика и общение.

**Цель:** проработка навыков этичного общения и культуры поведения.

**Оборудование:** лист А 4.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание.** Необходимо разыграть ролевую игру используя техники невербального общения и этичного привлечения внимания.

**Ход работы:** обучающиеся разбиваются на пары.

Участники ролевой игры: два сотрудника

Информация: обеденный перерыв. По служебному телефону (пользование сотовыми телефонами в компании запрещены) один сотрудник говорит на какую-то личную тему. Другому сотруднику необходимо позвонить точно в определенное время по важному вопросу.

Дополнительная информация: Человек, который говорит по телефону, старается избежать контакта, насколько можно притворяясь, что не замечает коллегу, который тоже хочет позвонить.

### Критерии оценивания.

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена. Нормы этики соблюдены. Оба участника использовали техники невербального общения.	5	отлично
Работа выполнена. Нормы этики соблюдались не всегда. Оба участника использовали техники невербального общения.	4	хорошо
Работа выполнена. Нормы этики не соблюдались. Оба участника использовали техники невербального общения.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена.	2	неудовлетворительно

## Практическое занятие № 9

**Тема:** Этика делового общения. Самоанализ.

**Цель:** узнать, какие профессиональные нормы составляют профессиональную этику профессий и свой стиль делового общения.

**Оборудование:** тетрадь, раздаточный материал.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание:** Пройти тестирование, обработать и обсудить результаты.

**Ход работы:** 1. Познакомитесь с инструкцией к тесту «Ваш стиль делового общения».

2. Выполните тест и обработайте результаты.

3. Подумайте, над чем в плане самосовершенствования в процессе делового общения Вам стоит поработать?

4. К некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности и имеет специфические требования в области морали. Какие моральные нормы составляют профессиональную этику вашей профессии? Дайте развернутый письменный ответ на вопрос.

### **Ваш стиль делового общения**

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

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.



24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я одновременно учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я берусь за самые трудные дела.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного организовать и улучшить деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

#### *Обработка результатов*

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

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

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

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

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

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

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

*Стиль III* — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого

стиля эмоциональны, чувствительны, способны к сопереживанию и психологически ориентированы.

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

### Практическое занятие № 10

**Тема:** Тест поведения в конфликтной ситуации. Твоя конфликтность «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса.

**Цель:** выявить уровень своей конфликтности и определить стратегии поведения в конфликтах.

**Оборудование:** раздаточный материал.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание:** Проведите самодиагностику «Твоя конфликтность».

Подсчитайте баллы, запишите результат в отчет.

Проведите анализ результатов диагностики.

**Ход работы:**

**Диагностика: «Твоя конфликтность».**

Отметь один из ответов на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах.

Твоя реакция:

- а) не принимаю участия,
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой,
- в) активно вмешиваюсь, «вызывая огонь на себя».

2. Выступаешь ли ты на собраниях с критикой руководства?

- а) Нет,
- б) только если имею для этого веские основания,
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли ты споришь с друзьями?

- а) Только если они необидчивы,
- б) лишь по принципиальным вопросам,
- в) споры - моя стихия.

4. Ты стоишь в очереди. Как реагируешь, если лезут без очереди?

- а) Возмущаюсь в душе, но молчу,
- б) делаю замечание,
- в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо.

- а) Не замечаю такой пустяк,
- б) молча беру солонку,
- в) не удержусь от замечания и, может быть, откажусь от еды.

6. На улице, в транспорте наступили на твою ногу.

- а) С возмущением посмотрю на обидчика,
- б) сухо сделаю замечание,
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то из близких купил вещь, которая тебе не твое понравилась.

Твое поведение:

а) промолчу,

б) ограничусь кратким тактичным комментарием, купил вещь, которая тебе не твое понравилась.

Твое поведение:

а) промолчу,

б) ограничусь кратким тактичным комментарием,

в) устрою скандал из-за пустой траты денег.

8. Не повезло в лотерею. Как ты это воспринимаешь?

а) Постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово никогда в ней не участвовать,

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

в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

**Результаты теста:** Каждое «а» - 4 очка, «б» - 2, «в» - 0 очко.

От 22 до 32 очков:

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

От 12 до 20 очков:

Ты слынешь человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Ты твердо отстаиваешь свое мнение, не думая о том, как это отразится на твоём служебном положении или приятельских отношениях. При этом ты не выходишь за рамки корректности, не унижаешься до оскорблений. Это вызывает уважение к тебе.

До 10 очков:

Споры и конфликты - это воздух, без которого ты не можешь жить. Любишь критиковать других, но если услышишь замечание в свой адрес, можешь «съесть живым». Твоя критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с тобой - на работе и дома. Твоя несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у тебя нет настоящих друзей? Постарайся перебороть свой характер и научись управлять собой.

2. Проведите диагностику на определение стратегий поведения в конфликте по К. Томасу. Подсчитайте баллы, запишите результат в отчет. Определите характерную для вас тактику поведения в конфликтных ситуациях.

### **Диагностика: Определение стратегий поведения в конфликте (К. Томас)**

#### **Инструкция.**

В каждом вопросе выберите один вариант ответа, соответствующий вашему обычному поведению в конфликтной ситуации

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность в решении сложного вопроса.

б) Вместо того чтобы обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение

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

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого

человека.

4. а) Я пытаюсь найти компромиссное решение.  
б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.  
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.  
б) Я стараюсь добиться своего.
7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.  
б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.  
б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего.  
б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом, сохранить наши отношения.
12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
б) Я даю другому возможность в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13. а) Я предлагаю среднюю позицию.  
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
б) Я пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.  
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.  
б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего  
б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.  
б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы,
22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.  
б) Я отстаиваю свою позицию.
23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
б) Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.  
б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс,

25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.  
 б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.  
 б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.  
 б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
 б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) Я предлагаю среднюю позицию.  
 б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.  
 б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

### **Обработка результатов. Ключ**

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

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

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

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

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

### **Возможность сделать карьеру.**

1. Соперничество – терпит неудачи в карьере из-за своей прямолинейности поведения и неспособности доказать работодателю свою ценность как профессионала.
2. Сотрудничество – ценный работник, стремящийся выполнить возложенные на него обязанности.
3. Компромисс – ценный работник, так как готов много и продуктивно работать, не чурается менее квалифицированной работы. К нему хорошо относятся коллеги, начальство, он быстро продвигается по службе.
4. Избегание – может продвигаться по службе, если станет профессионалом своего дела.
5. Приспособление – не является ценным работником. Его карьера имеет невысокий потолок.

### **Стили поведения в конфликте**

#### **Соперничество.**

Ваша типичная реакция на конфликтную ситуацию – противоборство, соперничество.

При такой стратегии действия направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения, использования других средств давления на оппонента. Человек, придерживающийся такой стратегии, воспринимает ситуацию как вопрос победы или поражения, занимает жесткую позицию и проявляет непримиримость в случае сопротивления партнера.

Данный тип поведения присущ людям с активной жизненной позицией тем, кто предпочитает идти собственным путем. Человек стремится удовлетворить свои интересы в ущерб другому человеку. Девиз: « **Чтобы выиграл я, ты должен проиграть**».

Применяется в следующих случаях:

- исход очень важен для человека,
- если человек обладает авторитетом,
- когда нет выбора и нечего терять.

#### **Сотрудничество.**

Действия направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как свои

интересы, так и интересы и пожелания другого в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме, о том, как она представляется всеми участниками конфликта. Человек, придерживающийся этой стратегии, стоит за совместное обсуждение разногласий для выработки общего решения. Самый эффективный стиль поведения в конфликте. **Девиз: «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».**

#### **Компромисс.**

Действия обычно направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны, на поиск и выработку в ходе переговоров промежуточных, средних решений, устраивающих обе стороны, при которых никто особенно не теряет, но и не выигрывает. Недостатком данного стиля поведения является то, что проблемы решаются поверхностно. **Девиз: «Чтобы каждый из нас что-либо выиграл, каждый должен что-то проиграть».**

Используется тогда, когда:

- оба партнера обладают достаточной властью, но взаимоисключающими интересами,
- когда устраивает временное решение,
- какие-то уступки помогут сохранить отношения.

#### **Избегание.**

При выборе этой стратегии действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии. Человек, придерживающийся такой стратегии, старается не брать на себя ответственность за решение, не придавать значения разногласиям, отрицает само наличие конфликта, считает его бессмысленным. Многие стараются избежать конфликта. **Девиз: «Никто не выигрывает, поэтому я ухожу от него».** Люди используют данный стиль поведения в следующих случаях:

- не хотят проиграть,
- боятся,
- нет времени.

#### **Приспособление.**

Действия, которые предпринимаются при такой стратегии, направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений на обеспечение удовлетворенности другого путем сглаживания разногласий даже в ущерб своим интересам.

Человек, придерживающийся такой стратегии, стремится обратить внимание партнера на то, в чем оба согласны, вместо того, чтобы обсуждать спорные вопросы, всячески подчеркивает свое согласие с предъявляемыми требованиями, претензиями, обвинениями, стремится поддерживать другого, не задеть его чувств. Человек в меньшей степени отстаивает свои интересы. **Девиз: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».**

Используют тогда, когда нет достаточной власти. Но не рекомендуется использовать тогда, когда человек обижен.

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена самостоятельно. Проведен анализ предпочтительно правильного поведения в конфликтных ситуациях.	5	отлично
Работа выполнена. Анализ предпочтительно правильного поведения в конфликтных ситуациях проведен не правильно.	4	хорошо
Работа выполнена. Анализ предпочтительно правильного поведения в конфликтных ситуациях не выполнен.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно

### Практическое занятие № 11

**Тема:** Конструктивный разговор в конфликтной ситуации.

**Цель:** Проработка и анализ конфликтной ситуации

**Оборудование:** лист А4.

**Время выполнения:** 1 час

**Задание.** 1. Вспомните и запишите в отчете эпизод конфликта, недавно пережитый вами. Как вели себя вы и другой человек? Какой был результат? Как вы себя чувствовали тогда?

**Ход работы:** Обучающимся дается лист бумаги и задание. На заполнение отводится 20 минут. По окончании времени обучающиеся кратко описывают суть конфликта и пути его разрешения.

Оценивание работы в целом	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Работа выполнена самостоятельно. Пути разрешения конфликтной ситуации определены правильно.	5	отлично
Работа выполнена. Не правильно определены пути разрешения конфликтной ситуации	4	хорошо
Работа выполнена обучающимся с помощью преподавателя. Пути разрешения конфликтной ситуации не определены.	3	удовлетворительно
Работа обучающимся не выполнена	2	неудовлетворительно



## Практическое занятие № 12

**Тема:** Решение психологических задач.

**Цель**

**Оборудование:**

**Время выполнения:** 1 час

**Задание.**

**Ход работы**

**Контрольные вопросы** (*их содержание должно напрямую касаться выполняемой работы, могут быть конкретными по каждому этапу, либо общими по всей работе*)

*Например,*

- 1. Расскажите.....*
- 2. Напишите.....*
- 3. Сформулируйте.....*
- 4. Объясните..... и т.д.*

