

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГАПОУ ТО «ТЮМЕНСКИЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

И.К.Исаева

Социальная психология

**Учебно-методические указания
для выполнения практических работ**

Тюмень 2017

ББК 88.5

И 85

И 85 Исаева И.К. Социальная психология. Учебно-методические указания для выполнения практических работ / ГАПОУ ТО «Тюменский лесотехнический техникум». – Тюмень, 2017.

Рецензенты: Усольцева Е.Г., преподаватель высшей квалификационной категории ГАПОУ ТО «ГЛТ», Рябкова И.В., педагог-психолог высшей категории, старший преподаватель кафедры педагогики и психологии ТОГИРРО

Данные методические указания предназначены для студентов профессиональных образовательных организаций. В пособии содержится теоретический материал, задания для практических работ, задания для самостоятельного выполнения, контрольные вопросы по разделам, разъяснения по экспертному оцениванию результатов.

Выполнение представленных в пособии практических работ способствует получению практических знаний и навыков в области социальной психологии.

Рассмотрено на Методическом совете ГАПОУ ТО «ГЛТ», протокол № 3 от 20.01.2017 г.

© И.К.Исаева, 2017

© ГАПОУ ТО «ГЛТ», 2017

Содержание

Введение	
1 Теоретическая часть.	- 4 -
1.1 Словарь терминов	- 4
1.2 План проведения исследования	- 7 -
1.3 Критерии оценивания	- 8
2 Практическая часть	- 9 -
2.1 Практическая работа №1 Тема: Манипуляция как один из видов общения.	- 9
2.2 Практическая работа №2 Тема: Невербальная коммуникация. Самоподача и проблема открытости.	-14-
2.3 Практическая работа №3 Тема: «Психология делового общения и коммуникации»	- 16-
2.4 Практическая работа №4 Тема «Индивидуально-типологические особенности личности. Характер».	-19
2.5 Практическая работа №5 Тема: « Эмоционально-волевая регуляция поведения».	-26 -
2.6 Практическая работа №6 Тема: «Я – руководитель».	- 32-
2.7 Практическая работа №7 Тема: «Типология конфликтных личностей».	- 40-
2.8 Практическая работа №8 Тема: «Способы и правила разрешения конфликтов».	- 45-
3. Список использованных источников.	- 51-

1. Теоретическая часть

1.1 Словарь терминов

Ассертивность – социальное качество личности, проявляющееся в ориентации на компромисс и сотрудничество как ведущие стратегии взаимодействия. Ассертивность характеризует личностно зрелого человека, который точно знает, что он хочет и чего не желает и может это выразить без агрессивных реакций по отношению к другим людям. **Ассертивность предполагает умение субъекта защищать свои интересы и отстаивать свои права, не ущемляя прав других.**

Внимание - познавательный психический процесс произвольной или непроизвольной направленности и сосредоточенности психической деятельности на каком-либо объекте восприятия.

Внушение – это процесс воздействия на психическую сферу человека посредством некритического восприятия информации. При внушении отсутствует логический анализ и активное понимание информации, оно ориентировано на подсознательный уровень человека.

Воля – свойство (процесс, состояние) человека, проявляющееся в его способностях сознательно управлять своей психикой и поступками.

Интеллект – система психических процессов, обеспечивающих реализацию способности человека оценивать ситуацию, принимать решение и в соответствии с этим регулировать свое поведение.

Компетенция - совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), необходимых для выполнения определенной деятельности.

Компетентность:

- способность мобилизовать компетенции в условиях конкретной ситуации и конкретной деятельности, т.е. компетентность – это свободное владение компетенцией

- особый тип организации знаний относительно определенной содержательной области, связанный с возможностью принимать конструктивные решения (как в виде оценок, умозаключений, так и в виде программ поведения).

Коммуникатор – субъект, передающий информацию.

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия различного происхождения, которые реципиент устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации

Конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях индивидов или групп людей, связанных с отрицательными эмоциональными переживаниями;

предмет конфликта - предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт;

Личность – относительно устойчивая совокупность психических свойств, результат включения индивида в пространство межиндивидуальных связей.

Мышление – это высший познавательный психический процесс опосредованного и обобщенного отражения объективной действительности в ее закономерностях, наиболее существенных связях и отношениях.

Обратная связь - это информация о том, как реципиент воспринимает коммуникатора, как оценивает его поведение и слова

Общение – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно – оценочного характера.

Память – познавательный психический процесс отражения, заключающийся в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении прошлого опыта, делающий возможным его повторное использование в деятельности или возвращение в сферу сознания.

Подражание – способ воздействия в общении, заключающийся в принятии и воспроизведении индивидом черт и образцов поведения другого человека.

Потребность – состояние нужды организма, индивида, личности в чем-то необходимом для их нормального существования.

Психика – общее понятие, обозначающее совокупность всех психических явлений, изучаемых в психологии.

Реципиент – субъект, который принимает информацию.

Ресоциализация – ресоциализация (изменение ценностей).

Рефлексия социальная – процесс и результат самовосприятия человека в социальном контексте. Понимание субъектов своих собственных индивидуальных особенностей и того, как они проявляются во внешнем поведении; осознание того, как он воспринимается другими людьми.

Самооценка – ценность, которой индивид наделяет себя в целом и отдельные стороны своей личности, деятельности, поведения.

Социальная психология - отрасль психологической науки, изучающая психологические явления, возникающие во взаимодействии и общении людей.

Способности – индивидуальные особенности людей, от которых зависит приобретение ими знаний, умений и навыков, а также успешность выполнения различных видов деятельности.

Средства общения: вербальные (язык, речь); **невербальные** (мимика, жесты, позы).

Стратегия взаимодействия - это совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации.

Темперамент – закономерное соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности (динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности и других характеристиках).

Классификация темпераментов (Гиппократ): холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик.

Трудовой потенциал личности – совокупность различных качеств, определяющих работоспособность. Трудовой потенциал личности определяется составом и состоянием человеческих ресурсов. К **личностным человеческим ресурсам** относят психические свойства личности: темперамент, характер, способности, направленность личности.

Характер – совокупность свойств личности, определяющих типичные способы ее реагирования на жизненные обстоятельства.

Эгоцентризм – сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, игнорировании того, что происходит вокруг.

Эгоизм – разновидность эгоцентризма; эгоист удовлетворяет свои потребности, не обращая внимания на потребности других людей, часто за счет нарушения личностных границ других людей.

Эмоции – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

1.2 План проведения исследования при выполнении практической работы.

- **Определение цели исследования.**

Цель (психология) — субъективный образ конечного результата, регулирующий ход деятельности. Это то, что мы хотим получить при проведении исследования.

Например, определить стратегию взаимодействия, свойственную данному человеку в конфликтной ситуации.

- **Определение задач, необходимых для достижения поставленной цели.**

Задачи – это вопросы, на которые надо ответить, либо действия, которые надо совершить для того, чтобы достичь цели.

Например, ответить на вопросы и в соответствии с инструкцией к тесту обработать полученные результаты.

- **Определение метода и методики исследования**

Метод – способ проведения исследования. Например: эмпирические методы, включающие: наблюдение и самонаблюдение; экспериментальные методы, психодиагностические методы (тесты, анкеты, опросники, социометрия, интервью, беседа), анализ продуктов деятельности, биографические методы.

Методика отличается от метода конкретизацией приёмов и задач. Например, тест Томаса.

- **Формулирование рабочей гипотезы**

Рабочая гипотеза - предположение относительно некоторого вопроса, которое служит основанием для проведения дальнейшего исследования.

Например, предполагаю, что данному человеку при разрешении конфликтной ситуации более свойственно использование стратегии «сотрудничество» нежели стратегии «противоборство».

- **Проведение исследования**

Исследование – это определенные действия, направленные на получение конкретных данных, подтверждающих или опровергающих рабочую гипотезу.

Например, при использовании экспериментального метода - это проведение эксперимента; при тестировании – ответы на вопросы анкеты.

- **Анализ полученных данных.**

Анализ предполагает обнаружение неких общих закономерностей в различных явлениях действительности, а также выяснение причинно-следственных связей между разнородными фактами.

Так анализ данных, полученных при тестировании, проводится с применением ключей к использованным тестам.

- **Формулирование выводов**

Выводы – умозаключения, сделанные на материале исследования, которые служат основанием для новых идей, суждений, рекомендаций.

Например: рабочая гипотеза не подтвердилась; при разрешении конфликтной ситуации данный человек в большей степени использует стратегию противоборства нежели сотрудничество, что способствует усилению конфликта и может привести к нарушению коммуникации.

1.3 Критерии оценивания

Оценивание знáний - оценивание качества освоения образовательных программ студентами.

Критерий оценивания — это средство оценивания, содержащее список критериев оценки задания.

В профессиональных образовательных организациях России лабораторные работы, практические занятия и преддипломная практика оцениваются: «зачтено», «незачтено».

Практические работы по социальной психологии, представленные в данном учебно-методическом пособии оцениваются «зачтено» при условии выполнения всех требований, указанных в п.1.2.

Обязательным условием допуска к выполнению практической работы является успешное прохождение тестового контроля на знание теории к изучаемой теме.

2. Практическая часть

Тема 1: Социально-психологическая компетентность личности в общении как необходимое условие повышения конкурентоспособности на современном рынке труда.

Научные термины к теме: альтруизм, ассертивность, взаимодействие, вербальные и невербальные средства общения, коммуникация, коммуникатор, коммуникативные барьеры, комплимент, манипуляция, общение, обратная связь, перцепция, потребность, реципиент, стратегия общения, эгоизм.

2.1.1 Практическая работа №1

Тема: Манипуляция как один из видов общения.

Цели:

- закрепление теоретических знаний по теме;
- изучение психологических особенностей диалогического и монологического видов общения;
- анализ манипулятивного общения как разновидности монологического общения;
- приобретения опыта распознавания манипуляции и защиты от нее в искусственно смоделированной ситуации;

Задание 1.

Ознакомьтесь с рисунком 1, изучите описание монологического и диалогического общения и проанализируйте указанные типы общения по критериям:

- позиция общения (пристройка «сверху», «снизу», «сбоку»);
- стратегия общения (сотрудничество, компромисс, противоборство, уступчивость, избегание);
- вид отношений (субъект-субъектные, субъект-объектные, объект-субъектные, объект-объектные)

Полученные результаты занесите в таблицу №1

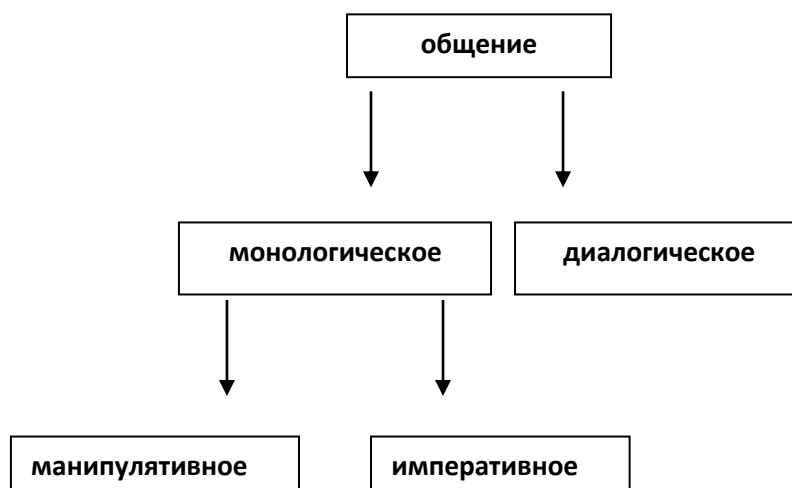


Рисунок 1 – Схема видов общения

Диалогическое общение – это общение равноправных партнеров. Диалогическое общение возникает лишь в случае соблюдения ряда правил:

- необходимо настроиться на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние («здесь и сейчас»);

- соблюдать принцип доверительности (не оценивать партнера);
- соблюдать принцип паритетности (партнер имеет право на собственное мнение и решения);
- общение должно быть направлено на единые проблемы и нерешенные вопросы;
- разговор необходимо вести от своего имени (без ссылки на чужое мнение), собеседники должны представлять свои истинные чувства и желания (принцип персонифицирования общения)

Диалогическое общение подразумевает, что партнеры по общению, прежде всего, способны дослушать друг друга до конца, не перебивая и не делая поспешных выводов.

Императивное общение еще называют авторитарным или директивным. Оно отличается тем, что один из партнеров по общению стремится подчинить себе другого, хочет контролировать его поведение и мысли, принуждает к определенным действиям. Цель общения – принуждение партнера к чему-либо- не скрывается (приказы, указы, предписания, требования, угрозы и т.д.)

Манипулятивное общение – скрытое управление человеком. Цель – добиться управления человеком, контроля над его мыслями, чувствами, поведением.

Кукол дергают за нитки,
На лице у них улыбки,
И играет клоун на трубе.
И в процессе представленья
Создается впечатленье,
Что куклы пляшут сами по себе.
(А.Макаревич)

Таблица 1 – Характеристика видов общения

Вид общения	Позиции общения	Стратегии общения	Вид отношений
Диалогическое			
Монологическое			
Императивное			
Манипулятивное			

Задание 2.

Работа проводится в группах.

а/ Ознакомьтесь с основными характеристиками манипуляторов и актуализаторов (таблица 2), проанализируйте личностные особенности различных типов, составьте соответствующие для преобразование потенциалов Манипулятора в потенциалы Актуализатора пары и заполните таблицу 3.

Таблица 2 Основные характеристики Манипулятора и Актуализатора

Манипуляторы	Актуализаторы
1. Ложь (фальшь, мошенничество). Манипулятор использует приемы, методы,	1. Честность (прозрачность, искренность, застенчивость). Актуализатор способен к

маневры. Он ломает комедию и разыгрывает роли, стремится произвести впечатление, выражаемые им чувства выбираются в зависимости от обстоятельств.	честному проявлению своих чувств, какими бы они ни были. Ему присущи чистосердечность, выразительность, он по-настоящему бывает самим собой.
2. Неосознанность (апатия, скука). Манипулятор не осознает действительного значения жизни. Он видит и слышит лишь то, что хочет.	2. Осознание (охотник, наполненность жизни, интерес). Актуализатор хорошо видит и слышит себя и людей. Он восприимчив к искусству, музыке и другим проявлениям жизни.
3. Контроль (закрытость, нарочитость). Для Манипулятора жизнь подобна шахматной доске. Он кажется спокойным, однако держит себя и других под постоянным контролем, скрывая от них свои мотивы	3. Свобода (спонтанность). Актуализатор спонтанен. Он свободно реализует свои возможности. Хозяин своей жизни, ее субъект, а не объект.
4. Цинизм (безверие). Манипулятор не доверяет себе и другим, испытывает глубокое недоверие к человеческой природе как таковой. Полагает, что в отношениях между людьми существует только две возможности — управлять или быть управляемым.	4. Доверие (вера, убежденность). Актуализатор обладает глубокой верой в себя и других, в возможность жизни и преодоления трудностей.

Манипулятор повторяет, копирует, тиражирует чьи-то поведенческие модели. Он старается, пыхтит, карабкается вверх, но по уже освоенным горам.

Отношение манипулятора к другим – объектное, дистантное. Манипулятор – это человек, который постигает секреты человеческой природы с одной единственной целью – чтобы лучше контролировать окружающих. Соккрытие своих истинных глубоких чувств – это клеймо манипулятора.

Таким образом, манипулятор – это личность, которая относится к людям ритуально, изо всех сил стараясь избежать интимности в отношениях и затруднительного положения.

Типы манипуляторов:

1. **Диктатор.** Преувеличивает свою силу. Доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять своими жертвами. Его варианты: Настоятельница, Настоятель (Игумен), Начальник, Босс, Младшие боссы.

2. **Тряпка (слабак).** Обычно жертва Диктатора, его противоположность. Добивается немалого мастерства во взаимодействии с ним. Преувеличивает свою чувствительность; многое забывает, не слышит, молчит. Варианты: Мнительный, Глупый, Хамелеон, Конформист, Стеснительный, Уступающий.

3. **Вычислитель (калькулятор).** Преувеличивает свой контроль. Обманывает, преувеличивает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Это Делец, Аферист, Игрок, Создатель рекламы, Шантажист, Рассчитывающий все наперед.

4. **Прилипала.** Полная противоположность Вычислителю. Преувеличивает свою зависимость. Это личность, жаждущая быть ведомой, дурачимой, предметом забот.

Позволяет другим делать за него работу. Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный.

5. Хулиган. Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Он Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий. Женская вариация — Сварливая баба.

6. Славный парень. Склонен преувеличить свою заботливость, любовь, убивает своей добротой. В некотором смысле столкновение с ним более вредно, чем с Хулиганом. Славный парень почти всегда выигрывает. Его варианты — Угодливый, Доброжелательный, Моралист, Человек организации.

7. Судья. Преувеличивает свою критичность. Никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Всезнающий, Обличитель, Собиратель улик, Судебный пристав, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину.

8. Защитник. Противоположность Судье. Чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам. Он вредит другим, сочувствуя им сверх всякой меры и не давая своим подзащитным встать на ноги и расти самостоятельно. Вместо того чтобы заняться своим делом, готов заботиться о нуждах других. Варианты Защитника: Наседка, Утешитель, Покровитель, Ученик, Помощник, Самоотверженный.

В определенном человеке-манипуляторе гипертрофирован, как правило, один из этих типов или его комбинация с другими. Если такой человек представляет собой наиболее выраженный вариант, то проецирует противоположный на окружающих людей, превращая их в свои цели. Например, жена-Тряпка нередко выбирает мужа-Диктатора, а затем управляет им с помощью всякого рода «подрывных» методов.

Противоположными манипуляторам по психологическим характеристикам являются **актуализаторы**, использующие в жизни диалогический стиль общения.

Актуализатор способен честно проявлять свои чувства, какими бы они ни были. Для него характерна чистосердечность, выразительность, он по-настоящему бывает самим собой. Актуализатор хорошо видит и слышит себя и других. Он восприимчив к искусству, музыке и другим проявлениям жизни. Актуализатор спонтанен. Он способен к свободному выражению своих потенциальных возможностей. Он хозяин своей жизни, субъект, а не объект - "вещь". Актуализатор глубоко верит в себя и других. Он стремится быть в постоянном контакте с жизнью и справляться с трудностями здесь и сейчас.

Актуализатор сознает и понимает ценность своей неповторимости. "Каждый человек является на свет, принося с собой что-то новое, нечто такое, чего прежде не было, нечто оригинальное и единственное в своем роде. И каждый человек обязан... знать и учитывать, что он уникален, что никогда на этом свете не было и не будет никого, подобного ему, потому что если бы это было не так, не было бы нужды и в его появлении. Каждый отдельный человек – нечто новое в этом мире и призван осуществлять в нем свою индивидуальность... Первоочередной долг человека – проявление своих уникальных, беспрецедентных и неповторимых возможностей". Мартин Бубер

Типы актуализаторов:

- 1. Руководитель (лидер).** Ведет людей за собой, а не стремится их подчинять.
- 2. Сочувствующий** не только говорит о своей слабости, но и реально ее осознает. Он может требовать хорошей работы, но лояльно относиться к тому, что любой человек склонен ошибаться.

3. **Внимательный.** Не стремится эксплуатировать промахи и слабости других, а уважает себя и других.
4. **Признательный** не просто зависит от других, но и высоко оценивает труд других.
5. **Напористый.** Напористый рад достойному противнику, он прям и откровенен, но не жесток и не стремится доминировать.
6. **Заботливый** действительно расположен к людям, дружелюбен, способен на глубокую любовь. И в нем нет раболепия
7. **Выразитель.** Не критикует других, но способен твердо выражать свои убеждения.
8. **Водитель** не учит и не защищает всех подряд, но помогает каждому найти свой собственный путь, не навязывая своих взглядов.

Таблица 3

Типы манипуляторов	Типы актуализаторов
Диктатор	
Тряпка	
Вычислитель (калькулятор)	
Прилипала	
Хулиган	
Славный парень	
Судья	
Защитник	

б/ Невербально проиграйте преобразование потенциалов Манипулятора в потенциалы актуализатора.

Задание 3.

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового узнали? Чему научились? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Назовите этапы манипулятивного общения.
2. Какие феномены (явления), способствующие манипуляции вы знаете?
3. Как вы считаете, способствуют ли массовые опросы общественного мнения выявлению реального представления о состоянии массового сознания, или являются средством формирования общественного мнения? Обоснуйте свой ответ.

2.1.2 Практическая работа №2

Тема: Невербальная коммуникация. Самоподача и проблема открытости.

Цели:

- закрепление теоретических знаний по теме;
- изучение способов невербального общения;
- тестирование владения невербальными компонентами делового общения;
- самоисследование уровня владения средствами невербального общения.

Задание 1. Просмотрите предложенный вам д/ф «Детектор лжи» и законспектируйте в тетради наиболее важные моменты, касающиеся невербального общения.

Задание 2 (работа в парах)

По расположению индивидом своего тела по отношению к собеседнику можно судить о закрытости (человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве – недоверие, несогласие, противодействие, критика, страх) или расположенности (позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта) его к общению.

Примите позу:

- раздумья;
- заинтересованности в собеседнике;
- желая заявить о себе;
- осуждения;
- уверенности

Задание 3

Жесты – разнообразные движения руками и головой. Изобразите следующие жесты (табл. 4)

Таблица 4 – Жесты

Коммуникативные	Модальные (выражают оценку и отношение)	Описательные (имеют смысл в контексте речевого высказывания)
Приветствие Прощание Привлечение внимания Запрет Удовлетворение (согласие) Отрицание (несогласие)	Одобрение Неодобрение Растерянность Доверие	Большой Сильный Глупый Отличный (хороший)

Задание 4.

- Сформулируйте и запишите цель исследования и рабочую гипотезу.
- Выполните тест для оценки уровня владения невербальными средствами делового общения.

- Сформулируйте и запишите вывод.

Инструкция к тесту:

Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет»

1. Собеседники часто обращают внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-нибудь не прислониться или на что-нибудь не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрывать внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Обработка результатов. Чем меньше утвердительных ответов на вопросы, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения. Если на все вопросы даны отрицательные ответы («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Задание 5.

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового о себе узнали? Чему научились? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Какие значения различных типов рукопожатий вы знаете?
2. Назовите известные вам межнациональные различия невербального общения.
3. Какие невербальные средства повышения делового статуса вам известны?

2.1.3 Практическая работа №3

Тема: «Психология делового общения и коммуникации»

Цели:

- закрепление теоретических знаний по теме;
- изучение средств делового общения;
- определение уровня собственной общительности;
- тренинг навыков делового общения

Задание 1.

- Сформулируйте цель и рабочую гипотезу.
- Выполните тест
- Сформулируйте вывод

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 требуйте 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?

Задание 2.

Изучите приемы эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров.

1. Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени и отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция – расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг». А друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттаркцию.

3. Прием «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

4. Прием «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания всех проблем клиента (партнера). Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

5. Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Задание 3.

Заполните таблицу 5, указав цели интерактивной стороны общения в зависимости от стратегии общающихся сторон.

Таблица 5 – Стратегии и цели общения

Стратегия общающихся	Цели общения
Стратегия контролера	
Стратегия понимающего	

Задание 4 (все упражнения выполняются в кругу)

Выполните упражнения, способствующие повышению эффективности делового общения.

Упражнение «Имя».

Каждый из участников называет вслух свое имя и сообщает, с чем ассоциируется его имя, нравится оно ему или нет, каким, по его мнению, должен быть человек с таким именем. Если имя не нравится, то как бы он хотел, чтобы его называли.

Итак, одно из правил эффективного общения – это обращение к человеку по имени. Старайтесь запоминать имена людей, с которыми нам приходится общаться. Это располагает к общению.

Упражнение «Комплименты».

Человеку всегда приятно, когда ему говорят хорошие слова, то есть комплименты. Но у комплиментов тоже есть свои правила. Только правильно сказанный комплимент даст результат.

Одно из главных правил комплимента – искренность. И еще одно правило. Комплимент делается прежде всего человеку, а не вещи и без оценки.

Например:

«У тебя красивая блузка» - неправильно (комплимент вещи и есть оценка, нет обращения по имени);

«Ты замечательно выглядишь в этой блузке» - неправильно (присутствует оценка, нет обращения по имени);

«Таня, мне очень нравится, как ты сегодня выглядишь» - правильно (нет оценки, есть обращение по имени).,

Участники рассчитываются на первый-второй и создают пары (№1 и №2). Партнеры смотрят друг на друга, думают какая черта характера, привычка партнера им нравится, и говорят об этом друг другу, то есть делают комплименты. Тот кому сделан комплимент благодарит.

Упражнение «Слушай молча».

В жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому.

Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, на что он не находит ответа. Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами.

После выполнения упражнений участники обмениваются чувствами, возникшими во время работы, и отвечают на вопросы:

- каких качеств, необходимых для общения, не хватает, по вашему мнению, у вас?
- каких качеств, необходимых для общения, не хватает в других людях?

Задание 5

Сформулируйте и запишите общий вывод по проведенной работе. Что нового о себе узнали? Чему научились? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Каковы функции деловой беседы?
2. Этапы деловой беседы.
3. Вы знаете, что у вашего делового партнера есть определенные предрассудки. Будете ли вы их учитывать при проведении деловой беседы? Обоснуйте свою точку зрения.

Тема 2.2

Закономерности внутренней психической деятельности.

Научные термины к теме: воля, мышление психика, самооценка, способности, темперамент, характер, чувства, эгоцентризм, эмоции.

2.2.1 Практическая работа № 4

Тема «Индивидуально-типологические особенности личности. Характер».

Цели:

- закрепление теоретических знаний по теме;
- самоисследование характера.

Задание 1. Тест «Узнай свой характер».

• Сформулируйте и запишите цель, задачи, метод и методику исследования, рабочую гипотезу. Перед формулированием рабочей гипотезы ознакомьтесь с описанием типов характеров.

• Проведите исследование: сделайте предложенные ниже упражнения и запишите полученную формулу.

• Сравните полученную формулу с формулой, указанной в рабочей гипотезе.

• Проведите **анализ** полученных данных.

• Оформите **вывод** (если формулы совпали, то в выводе используется формулировка «рабочая гипотеза подтвердилась полностью»; если не совпали, то формулировка «рабочая гипотеза не подтвердилась»).

Например: рабочая гипотеза подтвердилась полностью: в результате проведенного исследования установлен тип характера, соответствующий формуле ППЛП, что и предполагалось в рабочей гипотезе. Тип характера предполагает наличие таких черт как: (записывается описание характера, приведенное в описании типов характера). Например: кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм; при общении с такими людьми необходимы юмор и решительность; очень контактный тип характера; наиболее часто встречается у женщин, с чем я полностью согласен(а).

Упражнения:

1. Ведущая рука.

Переплетите пальцы и вы заметите, что сверху всегда оказывается один и тот же палец. Если левый, то вы человек эмоциональный. Если правый – у вас аналитический склад ума.

2. Ведущий глаз.

Попробуйте прицелиться, выбрав мишень и глядя на нее через своеобразную мушку. Вы заметите, что если зажмурить ведущий глаз, то мишень сместится относительно мушки. Иногда удобно прицеливаться сквозь дырочку в листе бумаги. Правый ведущий глаз говорит о более твердом, настойчивом, агрессивном характере, левый – о мягком, уступчивом.

3. Поза Наполеона.

Если при переплетении рук на груди сверху оказывается левая рука, то вы способны к кокетству, если правая – вы склонны к простодушию.

4. Аплодирование.

Если удобнее хлопать правой рукой (сверху), можно говорить о решительном характере, левой рукой – вы часто колеблетесь, прежде чем принять решение, обдумываете, как лучше поступить, чтобы не обидеть окружающих.

Таблица 6 - Описание типов характеров

1	ПППЛ	Наиболее ярко проявляется такая черта характера как нерешительность
2	ПППП	Характерны консерватизм, ориентация на общепринятое мнение (стереотип). Такие люди не любят конфликтовать, спорить, ссориться.
3	ППЛП	Кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм. При общении с такими людьми необходимы юмор и решительность. Очень контактный тип характера. Наиболее часто встречается у женщин.
4	ППЛЛ	Редкий тип характера. Близок к предыдущему, но мягче. Наблюдается некоторое противоречие между нерешительностью (левое аплодирование) и твердостью характера (правый ведущий глаз)
5	ПЛПП	Тип характера, сочетающий аналитический склад ума и легкость. Чаще встречается у женщин. Тип «деловой женщины». Медленное привыкание, осторожность в отношениях, терпимость и некоторая холодность.
6	ПЛЛЛ	Слабый и самый редкий тип характера. Обладатели такого характера беззащитны, подвержены различному влиянию. Встречается, как правило, у женщин.
7	ЛППП	Основная черта-эмоциональность, сочетающаяся с недостаточной настойчивостью, которая прежде всего проявляется в главных вопросах – брак, образование и т.п. Поддаются чужому влиянию, что позволяет приспособливаться к различным условиям жизни. Счастливы в друзьях, легко сходятся с людьми.
8	ЛППЛ	Мягкость большая, чем для предыдущего типа, наивность. Требует особого внимания к себе. Тип «маленькой королевы»
9	ЛЛПП	Дружелюбие и простота, некоторая разбросанность интересов, склонность к самоанализу.
10	ЛЛЛЛ	Простодушие, мягкость, доверчивость. Очень редкий тип. Практически не встречается у мужчин.
11	ЛЛЛП	Эмоциональный, энергичный, решительный человек. Но наспех принятые решения приносят серьезные осложнения. Очень важен дополнительный тормозной механизм. Мужчины с таким характером менее эмоциональны.
12	ЛЛЛЛ	Таких людей трудно в чем-либо убедить. Они с трудом меняют свою точку зрения, но в то же время энергичны, упорно добиваются поставленных целей. Способны на старые вещи посмотреть по-новому. Наибольшая эмоциональность, индивидуальность, эгоизм, упрямство, иногда переходящее в замкнутость.
13	ЛПЛП	Самый сильный тип характера. Таких людей трудно в чем-либо убедить. Они с трудом меняют свою точку зрения. Но в то же время они энергичны, упорно добиваются поставленных целей.
14	ЛПЛЛ	Очень похож на предыдущий тип характера. Та же настойчивость в достижении поставленных целей. Обладатели такого характера – люди устойчивые, переубедить их порой оказывается невозможно. Они склонны к самоанализу, с трудом находят новых друзей.

15	ПЛЛП	«Легкий характер». такие люди счастливо умеют избегать конфликтов, любят путешествовать. Легко находят друзей, однако они часто меняют свои увлечения.
16	ПЛЛЛ	Этим людям присущи непостоянство и независимость, стремление все сделать самому. Способность анализировать помогает им решать самые сложные задачи. Обычно мягкие, приятные на первый взгляд, эти люди в деле становятся требовательными и даже жесткими.

- Проведите **анализ** полученных данных.
- Оформите **вывод** (если формулы совпали, то в выводе используется формулировка «рабочая гипотеза подтвердилась полностью»; если не совпали, то формулировка «рабочая гипотеза не подтвердилась»)

Например: рабочая гипотеза подтвердилась полностью: в результате проведенного исследования установлен тип характера, соответствующий формуле ПЛЛП, что и предполагалось в рабочей гипотезе). Тип характера предполагает наличие таких черт как: (записывается описание характера, приведенное в описании типов характера). Например: кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм; при общении с такими людьми необходимы юмор и решительность; очень контактный тип характера; наиболее часто встречается у женщин, с чем я полностью согласен(а).

Задание 2. Тест «Самооценка»

- Цель:
- Задачи:
- Метод:
- Методика:
- Рабочая гипотеза:

Перед формулированием рабочей гипотезы изучите теоретическую информацию.

Самооценка – ценность, которой индивид наделяет себя в целом и отдельные стороны своей личности, деятельности, поведения.

Самооценка отражает уровень самоуважения, целостное принятие или непринятие себя, отношение к отдельным частям своей личности, поступкам.

Самооценка бывает завышенная (неадекватная), адекватная (средняя, нормальная) и заниженная (неадекватная), устойчивая и неустойчивая, позитивная и негативная.

Для **позитивной самооценки** характерно положительное отношение к себе, самоуважение, ощущение собственной ценности. **Негативная самооценка** связана с уничижительным отношением к себе. Иногда это связано с чрезмерной критичностью по отношению к себе, но часто такая самооценка бывает вызвана определенными личностными недостатками. В этом случае человек сталкивается с серьезными затруднениями в общении и деятельности.

Заниженная (неадекватная) самооценка свидетельствует о недооценивании своих возможностей. В этом случае человек неуверен в себе, испытывает чувство тревоги и робости, акцентируется на неудачах.

Завышенная (неадекватная) самооценка предполагает преувеличение своих заслуг, успехов, знаний и других качеств.

Адекватная (нормальная) самооценка – это объективный анализ своих личностных качеств, способностей, поведения, внешнего облика.

Устойчивая самооценка не изменяется под воздействием каких-либо факторов, нелегко поддается коррекции.

Неустойчивая самооценка более динамична, ее можно изменять, корректировать. Сформулируйте рабочую гипотезу.

Например: предполагаю, что и по достоинствам и по недостаткам у меня адекватная самооценка.

- **Исследование**

Инструкция к тесту.

Для того чтобы определить уровень своей самооценки распределите предложенные вам ниже слова в два столбца: «Мой идеал» и «Мой антиидеал»;

- первый столбец («мой идеал») – это черты, которые, по Вашему мнению, соответствуют идеальному характеру, те, которые являются достоинствами для всех людей;

- второй столбец («мой антиидеал»)– это черты, которые, с Вашей точки зрения, являются недостатками для всех людей;

Аккуратность, беспечность, вдумчивость, вспыльчивость, восприимчивость, жизнерадостность, заботливость, завистливость, злопамятство, искренность, капризность, легкоеверие, мстительность, мечтательность, мнительность, непринужденность, настойчивость, нежность, нервозность, нерешительность, обаяние, обидчивость, подозрительность, принципиальность, презрительность, радушие, рассудительность, решительность, сдержанность, сострадание, терпеливость, трусость, упорство, уступчивость, вдумчивость, гордость, застенчивость, изысканность, медлительность, мечтательность, мстительность, несдержанность, осторожность, подвижность, поэтичность, развязность, самозабвение, стыдливость, увлеченность, холодность, энтузиазм (всего 51 слово).

- подсчитайте количество слов в каждом столбике и запишите внизу под столбиками сумму слов; в каждом из столбиков может быть любое количество слов, но в сумме в двух столбиках их должно быть **51.**; в каждом столбике отметьте знаком «+» те черты, которые присущи, на Ваш взгляд, Вам.

- подсчитайте количество знаков «+» в каждом из столбцов порознь и запишите их сумму внизу под каждым столбцом;

- подсчитаете коэффициенты самооценки по столбцам «Мой идеал» и «Мой антиидеал» путем деления суммы «+» в каждом столбце на сумму слов в соответственном столбце.

Коэффициент самооценки = сумма «+» в столбце/ на сумму слов в столбце;

- по таблице 7 определите уровень самооценки.

Таблица 7 - Коэффициент и уровень самооценки

«Мой идеал»		«Мой антиидеал»	
коэффициент	характер	коэффициент	характер
0,0 – 0,3	заниженная	0,0 – 0,3	завышенная
0,4 – 0,6	нормальная	0,4 – 0,6	нормальная
0,7 – 1,0	завышенная	0,7 – 1,0	заниженная

- Проведите **анализ** полученных данных.

- Оформите **вывод** (если предположение подтвердилось, то в выводе используется формулировка «рабочая гипотеза подтвердилась полностью»; если не подтвердилось, то формулировка «рабочая гипотеза не подтвердилась»; если рабочая гипотеза подтвердилась в части, то используем формулировку «рабочая гипотеза подтвердилась частично»).

Например: рабочая гипотеза подтвердилась полностью. Самооценка по достоинствам адекватная, коэффициент = 0,5; самооценка по недостаткам адекватная, коэффициент = 0,6.

Задание 3. Тест «Эгоцентризм»

- Цель:
- Задачи:
- Метод:
- Методика:
- Рабочая гипотеза:

Перед формулированием рабочей гипотезы ознакомьтесь с теоретической информацией и интерпретацией результатов по ключу к тесту. Выберите из ключа наиболее подходящий для Вас вариант и сформулируйте на его основе рабочую гипотезу.

Эгоцентризм – неспособность или нежелание индивида рассматривать иную, нежели его собственная, точку зрения как заслуживающую внимания. Восприятие своей точки зрения как единственно существующей. Эгоцентризм характерен для детей в возрасте 8-10 лет, но по различным причинам может сохраняться и в более зрелом возрасте.

Ключ к тесту:

менее 10 баллов – уровень эгоцентризма соответствует возрастной норме

10-12 баллов – у вас заметно проявляются эгоцентризм, стремление обращать внимание окружающих на себя, быть в центре внимания;

13 баллов и более – высокий уровень эгоцентризма, необходимо обратить внимание на его преодоление.

- **Исследование**
 - ✓ в тетради столбцом запишите №№ предлагаемых утверждений от 1 до 6
 - ✓ внимательно прочитайте предлагаемые утверждения и проставьте баллы, соответствующие вариантам ваших ответов напротив № соответствующего утверждения;
 - ✓ подсчитайте сумму набранных баллов;

Таблица 8 – Оценка уровня эгоцентризма

№п/п	Утверждение	Варианты ответов		
		никогда (2 балла)	иногда (1 балл)	всегда (3 балла)
1	Если меня хвалят, я не скрываю, что мне это нравится			
2	Я люблю быть в центре внимания			
3	Когда меня ругают, это вызывает резкий протест			
4	Я злюсь на людей, делающих мне замечания			
5	Желание выделиться возникает			
6	Когда хвалят, хочется делать все лучше			

- ✓ Оцените уровень развития эгоцентризма по оценочной шкале
менее 10 баллов – уровень эгоцентризма соответствует возрастной норме

10-12 баллов – у вас заметно проявляются эгоцентризм, стремление обращать внимание окружающих на себя, быть в центре внимания;

13 баллов и более – высокий уровень эгоцентризма, необходимо обратить внимание на его преодоление.

- Проведите **анализ** полученных данных.
- Оформите **вывод** (если предположение подтвердилось, то в выводе используется формулировка «рабочая гипотеза подтвердилась полностью»; если не подтвердилось, то формулировка «рабочая гипотеза не подтвердилась»).

Например: рабочая гипотеза подтвердилась полностью. Уровень эгоцентризма соответствует возрастной норме (8 баллов).

Задание 4. Тест «Основные доминирующие особенности личности и поведения».

Инструкция

- 3.1 Расположите предложенные вам на рисунке 2 геометрические фигуры в порядке их предпочтительности.

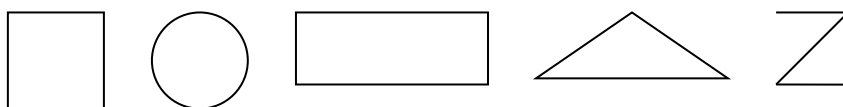


Рисунок 2 – Геометрические фигуры

- 3.2 Законспектируйте описание фигуры, помещенной на первое место.

Квадрат: организованность, пунктуальность, строгое соблюдение правил, инструкций, аналитичность мышления, внимательность к деталям, ориентация на факты, пристрастие к письменной речи, аккуратность, чистоплотность, рациональность, осторожность, сухость, холодность, практичность, экономность, упорство, настойчивость, твердость в решениях, терпеливость, трудолюбие, профессиональная эрудиция, слабый политик, узкий круг друзей и знакомых.

Треугольник: лидер, стремится к власти, честолюбив, установка на победу, прагматик, ориентация на суть проблемы, уверенность в себе, решительность, импульсивность, сила чувств, смелость, неукротимая энергия, высокая работоспособность, склонность к риску, буйные развлечения, нетерпеливость, великолепный политик, остроумие, широкий круг общения, узкий круг близких и друзей.

Прямоугольник: изменчивость, непоследовательность, возбужденность, неопределенность, любознательность, позитивная установка на все новое, смелость, низкая самооценка, неуверенность в себе, доверчивость, нервозность, быстрые резкие колебания настроения, избегание конфликтов, забывчивость, склонность терять вещи, непунктуальность, имитация поведения других людей, («примеривание других ролей»), тенденция к простудам, травмам, дорожно-транспортным происшествиям.

Круг: высокая потребность в общении, контактность, доброжелательность, забота о других, щедрость, способность к сопереживанию, хорошая интуиция, спокойствие, склонность к самообвинению и меланхолии, эмоциональная чувствительность, доверчивость, ориентация на мнение окружающих, нерешительность, слабый политик, болтливость, способность уговаривать, убеждать других, сентиментальность, тяга к прошлому, склонность к общественной работе, гибкий распорядок дня, широкий круг друзей и знакомых.

Зигзаг: жажда изменений, креативность, интуиция, одержимость своими идеями, мечтательность, направленность в будущее, позитивная установка ко всему новому,

восторженность, энтузиазм, непосредственность, непрактичность, вспыльчивость, непостоянство настроения, поведения, стремление работать в одиночку, отвращение к бумажной работе, душа компании, остроумие, безалаберность в финансовых вопросах.

Задание 5

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового о себе узнали? Чему научились? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Что нам дает психодиагностика характера человека?
2. Обусловлен ли характер человека генотипом?
3. Возможно ли изменение характера?

2.2.2. Практическая работа №5

Тема: Эмоционально-волевая регуляция поведения.

Цели:

- изучение воли и степени выраженности волевой черты характера – дисциплинированности;
- оценка развитости воли для достижения успеха в профессиональной деятельности;
- анализ влияние эмоций на настроение и физическое состояние;
- тренинг эмоционально-волевой устойчивости.

Задание 1.

Внимательно выслушивайте и выполняйте упражнения, которые будут читаться медленно, четко, только один раз. Полученный результат – следствие вашей дисциплинированности и исполнительности. Переспрашивать нельзя, но исправлять свои ошибки можно.

1. Напишите на листе бумаги сверху вашу фамилию и инициалы (1), а справа – сегодняшнее число, месяц, год (2).

2. Нарисуйте быстро вверху страницы шесть кружков примерно с 5-копеечную монету так, чтобы расстояние между ними были примерно равны их диаметру (3) (проверить на доске и исправить ошибки).

3. Теперь проведите линию от третьего кружка к шестому так, чтобы она прошла под четвертым кружком и над пятым (4).

4. Нарисуйте пять кружков величиной примерно с 2-х рублевую монету (5). Проверить на доске и исправить ошибки.

5. Теперь поставьте крестик во втором кружке слева (6) и единицу в четвертом (7).

6. Нарисуйте две параллельные горизонтальные линии, отступив от левого края листа примерно на два пальца, или 4 см, и не доходя приблизительно столько же до правого края, на расстоянии около 1см одна от другой (8).

Далее вертикальными линиями:

первой – соедините слева края нарисованных линий (9);

второй – отделите примерно квадрат (10);

третьей – отделите прямоугольник, примерно равный двум таким квадратам (11);

четвертой – отделите прямоугольник, примерно равный сумме двух предыдущих (12);

пятой – отделите прямоугольник примерно равный предыдущему (13);

шестой – отделите прямоугольник, примерно в полтора-два раза больше первого квадрата(14);

Проверить на доске и исправить ошибки.

7. Поставьте цифру 2 или 3 в двух самых крупных прямоугольниках (15) и любую цифру меньше чем 4 и не больше 7 (16) в том прямоугольнике, который рядом с самым маленьким (17).

8. Нарисуйте кружок, несколько больший 5-рублевой монеты. Посмотрев на этот рисунок, точно выполняйте следующие действия, проверяя себя по рисунку.

От нижнего края окружности проведите вверх ее диаметр, но не полностью, а примерно на полтора радиуса. Нарисуйте влево от этой линии квадрат, выходящий за границы окружности, со сторонами, равными проведенной линии. Справа от правого верхнего угла квадрата поставьте точку примерно посередине между этим углом и окружностью и от нее проведите линию к левому нижнему углу квадрата и немного дальше. От этой точки под острым углом проведите горизонтальную линию примерно до границы правого края окружности и вверх к исходной точке, замкнув треугольник.

У вас оказались нарисованными окружность, квадрат и треугольник, частично наложенные друг на друга (18). Проверить на доске и исправить ошибки.

9. Напишите цифру 1 в том месте окружности, которая не находится ни в квадрате, ни в треугольнике (19), и цифру 5 в том месте квадрата, которое находится и в окружности, и в треугольнике (20).

10. Нарисуйте ниже такие же кружки и столько, сколько в первом ряду сверху (21). Проверить и исправить ошибки.

11. Проведите линию от первого кружка к шестому так, чтобы она прошла ниже второго (22), выше третьего и четвертого (23) и между 4 и 5 (24).

Оценка результатов. Определите % правильно выполненных элементов заданий из общего числа элементов (24). Ответьте на вопрос: «Что вызвало ошибки?»

Задание 2.

С помощью теста определите уровень развития силы воли.

Инструкция.

Внимательно прочитайте приведенные ниже вопросы и ответьте на них с максимальной объективностью. В случае согласия с содержанием вопроса ставится «да», при сомнении, неуверенности – «не знаю» (или «бывает», «случается»); при несогласии – «нет».

1. В состоянии ли вы завершить начатую работу, которая вам неинтересна, независимо от того, позволяют ли время и обстоятельства оторваться и потом снова вернуться к ней?

2. Преодолеваете ли вы без особых усилий внутреннее сопротивление, когда нужно сделать что-то неприятное (например, пойти на дежурство в выходной день)?

3. Когда попадаете в конфликтную ситуацию – на работе (учебе), или дома, в состоянии ли вы взять себя в руки настолько, чтобы взглянуть на ситуацию трезво, с максимальной объективностью?

4. Если вам прописана диета, сможете ли преодолеть все кулинарные соблазны?

5. Найдете ли вы силы встать утром раньше обычного, как было запланировано вечером?

6. Останетесь ли на месте происшествия, чтобы дать свидетельские показания?

7. Быстро ли отвечаете на письма?

8. Если у вас вызывает страх предстоящий полет на самолете или посещение зубокабинета, сумеете ли без особого труда преодолеть это чувство и в последний момент не изменить своего намерения?

9. Будете ли принимать очень неприятное лекарство, которое вам настойчиво рекомендуют врачи?

10. Сдержите ли данное сгоряча обещание, даже если выполнение его принесет вам немало хлопот, иными словами, являетесь ли вы человеком слова?

11. Без колебаний ли вы отправляетесь в командировку (деловую поездку) в незнакомый город?

12. Строго ли придерживаетесь распорядка дня: времени пробуждения, приема пищи, занятий, уборки и прочих дел?

13. Относитесь ли неодобрительно к библиотечным должникам?

14. Самая интересная телепередача не заставит вас отложить выполнение срочной и важной работы. Так ли это?

15. Сможете ли вы прервать ссору и замолчать, какими бы обидными ни казались вам слова оппонента?

Анализ результатов: ответ «да» оценивается в 2 балла; «не знаю» - 1 балл; «нет» - 0 баллов.

От 0 до 12 баллов – низкий уровень развития силы воли.

С силой воли дела обстоят у вас неважно. Вы просто делаете то, что проще и интереснее, даже если это чем-то может повредить вам. К обязанностям нередко

относитесь спустя рукава, что бывает причиной неприятностей для вас. Ваша позиция выражается высказыванием: «Мне что больше всех нужно?». Любую просьбу, любую обязанность вы воспринимаете чуть ли ни как физическую боль. Дело тут не только в слабой воле, но и в эгоизме. Постарайтесь взглянуть на себя именно с учетом такой оценки: может быть это поможет вам изменить свое отношение к окружающим и кое-что переделать в своем характере. Если удастся – вы только выиграете.

От 13 до 21 балла – сила воли у вас средняя. Если столкнетесь с препятствием, то начнете действовать, чтобы преодолеть его. Но если увидите «обходной» путь, тут же воспользуетесь им. Не переусердствуете, но и данное вами слово сдержите. По доброй воле лишние обязанности на себя не возьмете. Это иногда отрицательно сказывается на отношении к вам руководителей, не с лучшей стороны характеризует и в глазах окружающих. Если хотите достичь в жизни большего – тренируйте волю.

От 22 до 30 баллов – с силой воли у вас все в порядке. На вас можно положиться – вы не подведете. Вас не страшат ни новые поручения, ни дальние поездки, ни те дела, которые иных пугают. Но иногда ваша твердая и непримиримая позиция по принципиальным вопросам досаждала окружающим. Сила воли – это хорошо, но необходимо обладать еще такими качествами, как гибкость, снисходительность, доброта.

Задание 3.

Изучите и законспектируйте содержание терминов.

Воля – свойство (процесс, состояние) человека, проявляющееся в его способностях сознательно управлять своей психикой и поступками.

Эмоции – элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и хода процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Чувства – высшая, культурно обусловленная эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

Чувства субъективны, поскольку одни и те же явления для разных людей могут иметь различное значение. В отличие от собственно эмоций и аффектов, связанных с конкретными ситуациями, чувства выделяют в воспринимаемой и представляемой действительности явления, имеющие для человека стабильную потребностно – мотивационную значимость. Чувства носят отчетливо выраженный предметный характер, т.е. непременно связаны с некоторым конкретным объектом (предметом, человеком, событием жизни).

Одно и то же чувство может реализоваться в различных эмоциях. Например., чувство любви порождает спектр эмоций: радости, гнева, печали. В одном и том же чувстве нередко сливаются, объединяются, переходят друг в друга разные по знаку (положительные и отрицательные) эмоции. Этим и объясняется такое свойство чувств, как двойственность (амбивалентность).

Задание 4.

Обратитесь к своему личному жизненному опыту и вспомните ситуации, в которых вы переживали негативные эмоции (гнев, обиду, вину, горе, страх). Почувствуйте и выберите ту эмоцию той ситуации, которая по состоянию «здесь и сейчас» для вас наиболее значима, наиболее тяжело переживается. Обратившись к ассоциативному мышлению, почувствуйте ее запах, вкус, услышьте, как она звучит, почувствуйте какая она на ощупь, создайте ее ассоциативный образ и изобразите его на листе бумаги. При рисовании используйте те цвета, которые, по вашим ощущениям, наиболее соответствуют эмоциям, связанным с этим образом. Какие слова мысленно говорите вы, глядя на рисунок? Напишите их. Рисуйте и пишите до тех пор, пока не почувствуете внутри себя некую пустоту. После этого сосредоточьте свое внимание на рисунке и почувствуйте, что вам хочется сделать с рисунком (изменить, дорисовать, перекрасить, зачеркнуть, порвать лист в мелкие клочки, скомкать любые другие варианты) и сделайте то, что вам

хочется. Почувствуйте как пустота, бывшая у вас в душе, постепенно наполняется теплом. Узнайте возникшее у вас чувство, дайте ему имя. Если хочется его нарисовать – нарисуйте. Если «нет», то просто почувствуйте, как изменилось ваше восприятие болезненной ситуации. Опишите в тетради, что с вами последовательно происходило в ходе выполнения упражнения, как изменялись эмоции, какие ощущения возникали в физическом теле. Проанализируйте полученный опыт и напишите вывод о том, как эмоциональное состояние влияет на настроение и физическое состояние человека.

Задание 5.

Приемы саморегуляции.

Почему кошки всегда падают на лапы? Потому что у них отличная вестибулярная система. Именно они, как известно, труднее других животных поддаются дрессуре. Хорошая внутренняя устойчивость дает им самостоятельность, так и человек с хорошей внутренней координацией меньше других поддается внешним влияниям, обладает самостоятельностью мышления и поэтому быстрее находит выход в самых различных ситуациях. Поэтому, все упражнения, направленные на развитие координации, формируют эмоциональную устойчивость.

Упражнение «Ритм». Для развития координации попробуем найти приятный ритм раскачивания. Вспомним, как нас качает в автобусе или в вагоне. Встанем и будем раскачиваться вперед и назад, или как захочется, например, круговыми движениями, прислушаемся к организму и будем раскачиваться так, как приятнее. Необходимо найти приятный ритм раскачивания. Это ритм, из которого не хочется выходить. При этом снимается внутреннее напряжение и возникает чувство глубокого покоя и внутреннего равновесия. Добавим в процесс выполнения активное самопознание, проанализируем свое самочувствие во время выполнения упражнения. Если появляется ухудшение состояния, то это означает, что к сознанию выносятся проблемы организма. Направим свое внимание на неприятные ощущения и тем самым введем нарушенные процессы в режим гармонии, освободимся от них.

Упражнение «Простые утверждения».

Повторение коротких простых утверждений позволяет справиться с эмоциональным напряжением. Вот несколько примеров:

- Сейчас я чувствую себя хорошо
- Я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться.
- Я могу управлять своими внутренними ощущениями.
- Я справлюсь с напряжением в любой момент, когда пожелаю.
- Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на всякие беспокойства.
- Чтобы не случилось, я буду оставаться спокойным.
- Внутренне я ощущаю, что у меня все будет в порядке.

Придумайте и запишите в тетради свои собственные формулировки. Делайте их краткими и позитивными; запрещается использовать негативные слова типа «нет», «не получится», частицы «не». Очень важно повторение. Повторяйте свои утверждения ежедневно по несколько раз вслух.

Задание 6.

Упражнение «Полезные советы»

Изучите и законспектируйте советы, выполнение которых поможет вам сохранить душевное равновесие и повысит уровень эмоциональной устойчивости.

1. Проанализируйте свои сильные и слабые стороны и соответственно сформулируйте свои цели.

2. Решите, что для вас ценно, во что вы верите, какой бы вы хотели видеть свою жизнь.

3. Проанализируйте свое прошлое. Поймите и простите тех, кто заставил вас страдать или не оказал помощи, хотя и мог бы. Простите самому себе прошлые ошибки, заблуждения и грехи. После того как вы извлекли из тяжелых воспоминаний хотя какую-то пользу, похороните их и не возвращайтесь к ним. Дурное прошлое живет в вашей памяти лишь до той поры, пока вы его не изгоните. Лучше освободите место для воспоминаний о былых успехах, пусть и не больших.

4. Чувство вины – это чувство обиды на себя, оно аутоагрессивно (самоуничтожающе). Вина и стыд мешают присвоить полученный опыт и двигаться дальше. Простите себя.

5. Помните, что на поведение человека влияют не только недостатки личности, но и физические, социальные, экономические и политические аспекты современной общественной ситуации.

6. Не забывайте, что каждое событие можно оценить по-разному. Реальность – это не то, что каждый по отдельности видит, это не более чем результат соглашения между людьми называть вещи определенными именами. Такой взгляд позволит вам терпимее относиться к людям и более великодушно сносить то, что может показаться обидным.

7. Никогда не говорите о себе плохо, особенно избегайте приписывать себе отрицательные черты: «глупый», «уродливый», «невезучий» и т.п.

8. Ваши действия могут подлежать любой оценке, если они подвергаются конструктивной критике, воспользуйтесь этим для своего блага, но не позволяйте другим критиковать вас как личность.

9. Помните, что иное поражение – это удача; из него вы можете сделать вывод, что преследовали ложные цели, которые не стоили усилий, а возможных более крупных неприятностей удалось избежать.

10. Не миритесь с людьми, занятиями и обстоятельствами, которые заставляют вас чувствовать свою неполноценность.

11. Позвольте себе расслабиться, прислушаться к своим мыслям, заняться тем, что вам по душе, наедине с самим собой. Так вы сможете лучше себя понять.

12. Практикуйтесь в общении. Наслаждайтесь ощущением той энергии, которой обмениваются люди – такие непохожие и своеобразные.

13. Перестаньте чрезмерно охранять свое «Я» - оно гораздо крепче и пластичнее, чем вам кажется. Оно гнется, но не ломается. Пусть лучше оно испытывает кратковременный эмоциональный удар, чем будет пребывать в бездействии и изоляции.

14. Не оставляйте без внимания каждый свой успешный шаг и не забывайте подбодрить и похвалить себя.

Помните, что для восстановления эмоционального равновесия одному негативному замечанию должно соответствовать семь похвал.

Задание 7.

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового узнали? Чему научились? Как сможете применить полученный опыт в реальной жизни? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к проведенной работе и полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Обозначьте цифрами последовательность фаз волевого действия:
исполнение-достижение цели – окончание волевого действия;
принятие решения (особенно трудно в нестандартной, экстремальной ситуации);
стадия обсуждения и борьбы мотивов (планирование действий и деятельности в целом);
возникновение, побуждение и постановка цели

2. Укажите волевое качество человека, способного принимать своевременные, обоснованные и твердые решения в различных условиях своей жизни и деятельности.

Тема 2.3 Руководство и лидерство.

Научные термины к теме: авторитет, власть, лидер, престиж должности, руководитель, руководство, управление; стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный.

2.3.1 Практическая работа №6.

Тема: Я – руководитель.

Социально-психологическая компетентность руководителя и предпринимателя – умение эффективно взаимодействовать с людьми – ключевой фактор личного успеха. Специалисты по управлению считают, что знания о человеке должны составлять до 80% всех знаний преуспевающего бизнесмена и менеджера.

Цели:

- закрепление теоретических знаний по теме;
- формирование информационного поля социально-психологической компетентности руководителя;
- изучение индивидуально-психологических особенностей лидера и руководителя;
- самоисследование стилей управления;
- развитие лидерских качеств и формирование навыков руководства;

Задание 1.

Создайте малые группы по 4 человека в каждой, из которых 3 человека непосредственные участники взаимодействия (руководитель и два исполнителя), а один – наблюдатель.

Каждая группа в как можно более короткий промежуток времени и как можно лучше по качественным показателям должна создать на поверхности стола мозаичную картину определенного содержания. Схема мозаичной картины известна только руководителю. Ему предоставляется возможность в течение 2 минут ознакомиться с содержанием задания.

Рольевые функции

Наблюдатель осуществляет наблюдение за процессом, отслеживает, фиксирует и оценивает по шкале проявление у участников эксперимента общих компетенций.

Руководитель руководит процессом, при этом руководство осуществляется только вербально. Любые физические действия, направленные на процесс, со стороны руководителя запрещены.

Исполнители выполняют указания руководителя, но все действия они выполняют с закрытыми глазами.

Работа считается выполненной, когда студент, исполняющий роль руководителя, сообщает, что работа закончена и разрешает исполнителям открыть глаза. После чего в группах проходит обсуждение полученного опыта. При обсуждении участники обращают внимание на следующие вопросы:

- Понятна ли Вам была инструкция или необходимы дополнительные разъяснения? Если Вам было что-то непонятно, уточнили ли Вы, если нет, то почему? Как может отразиться недостаточная информированность руководителя на результате работы?
- Как происходило выдвижение руководителя? Было ли это его желание или его вынудили взять ответственность? Если Вы не хотели исполнять роль руководителя, то зачем согласились? Если Вы хотели быть руководителем, но не выдвинули свою кандидатуру, то что остановило Вас это сделать?
- Была ли руководителем обозначена цель деятельности? Какое значение это имело для успешного выполнения задания?
- В роли руководителя распределяли ли Вы обязанности между исполнителями, каким образом? Повлияло ли это на эффективность труда? Влияет ли, и

каким образом, распределение обязанностей на уровень ответственности исполнителей? Проявляли ли исполнители инициативу при распределении обязанностей в ходе работы? Помогала или мешала Вам инициатива подчиненных? Использовали ли Вы в роли руководителя поощрение и порицание? Оказывало ли это влияние на эффективность работы?

- Какое значение в роли исполнителя имели для Вас со стороны руководителя слова поддержки, обращение по имени, формулировка задания (напр.б мы делаем вместе, вы делаете для меня, вы должны сделать)? Помогает или мешает в работе излишняя эмоциональность? Какую роль играет громкость голоса, интонация, четкость распоряжений руководителя?

- Какое влияние на Вашу деятельность оказывали временные рамки? Что было важнее скорость или качество?

- Удалось ли определить удобную систему координат? Как происходило согласование (высказывали ли все участники процесса свою точку зрения или решение принималось руководителем единолично)?

- Как решался вопрос личных границ. Заботились ли Вы о себе, сообщали ли о своих затруднениях и переживаниях руководителю или ждали, что руководитель сам догадается о Ваших потребностях? В роли руководителя проявляли ли Вы заботу о своих подчиненных? Удалось ли вам организовать работу так, чтобы исполнители не сидели без работы?

- Как вам кажется, какой стиль управления вам свойственен: авторитарный, либеральный, демократический? По каким признакам Вы это определили? Совпадает ли Ваше мнение с мнением исполнителей?

- Довольны ли Вы результатом совместной деятельности? Если бы вы начали сначала, то что бы изменили?

После обсуждения в малых группах самой работы наблюдатели сообщают о своих наблюдениях и оценках. Студенты, после обсуждения результатов наблюдения, отмечают полученный результат в своих рабочих тетрадях.

Рефлексия

Представители от каждой малой группы представляют на общее обсуждение список характерных черт эффективного руководителя. После общего обсуждения согласованный список записывают в тетради. Итого проведенной работы оформляют в виде вывода .

Примечание

Для игры мозаика может быть использована мозаика, приобретенная в магазине, или изготовленная самостоятельно.

Задание 2.

Выполните тест на обладание качествами, необходимыми для руководителя, и на определение того, какой начальник получится из тестируемого, предварительно сформулировав цель и рабочую гипотезу. Полученный результат проанализируйте и оформите как вывод.

Тест

на обладание качествами, необходимыми для руководства другими (А,Б), и на определение того, какой начальник получится из тестируемого (В,Г)

1. Обычно вы предпочитаете:

А - планировать свою деятельность

Б - действовать спонтанно

2. Ваши друзья

А - часто изливают вам душу

Б - редко делятся с вами личными проблемами

3. Что скорее могло бы стать вашим хобби:

А - коллекционирование

Б - игра в теннис

4. *Большее удовольствие вам доставляет игра:*

А - в шахматы

Б - в карты или в азартные игры

5. *В компании:*

А - вам нравится всех веселить

Б - вы не любите оказываться в роли клоуна

6. *Обычно вам удастся понравиться лицу противоположного пола:*

А - с первого взгляда

Б - после непродолжительной беседы

7. *Лучший способ заставить человека что - либо делать - доказать, что:*

А - предстоящая ему работа приятна и интересна

Б - этим он сможет принести пользу себе и другим

8. *Даете ли вы людям советы?*

В - да, если ощущаете себя действительно способным помочь;

Г - нет, потому что не хотите оказаться виноватым в чужих ошибках

9. *Чужие советы чаще:*

В - раздражают вас;

Г - содержат полезную информацию

10. *Какое качество «вреднее» в работе:*

В - безответственность

Г - индивидуализм

11. *Когда вам поручают ответственную работу:*

В - вам это помогает работать лучше чем обычно;

Г - вы боитесь не оправдать доверие, нервничаете и поэтому работаете хуже.

12. *Хороший начальник в любой проблемной ситуации знает:*

В - что нужно делать

Г - кто виноват

13. *Человек, который позволяет себе рисковать:*

В - должен быть достаточно сильным;

Г - в любом случае человек надежный

14. *Кто может принести больше пользы на работе:*

В - безалаберный гений;

Г - добросовестный дурак

1. Подсчитайте количество ответов А, Б, В, Г.

2. Сравните А с Б, В с Г.

3. Найдите свой вариант.

А > Б, В > Г. Вы созданы для ответственных постов. Есть основания предполагать, что еще в школе вы часто оказывались организатором общественной работы (или срыва уроков) и сейчас, вероятно, вы уже занимаете начальственное положение, пусть небольших масштабов. Дело в том, что вы обладаете умением работать с людьми - те, кто находится под вашим началом, наверняка довольны своей судьбой, и вас не очень утомляет необходимость постоянно заниматься организацией и контролем их деятельности. Кроме того, вы умеете принимать решения и брать на себя ответственность за их принятие; не все из претендующих на высокие должности обладают такой способностью. Резюмируя, можно отметить, что вы способны быть начальником, причем хорошим: и с точки зрения подчиненных, и с точки зрения высшего руководства. Вместе с тем с ваши, набором качеств вы можете быть прекрасным учителем и воспитателем, а также сделать карьеру политика или юриста.

А < Б, В > Г. Если вы станете руководителем (а это вполне реально, поскольку вы обладаете организаторским талантом), то, рискуете периодически слышать за своей спиной нелестные отзывы о вас и ваших подчиненных. Вы прекрасно умеете организовывать

Деятельность других, но очень не любите брать на себя ответственность, за что бы то ни было. Руководство для вас - это право и возможность давать поручения; необходимость наблюдать за их выполнением и отчитываться перед вышестоящими руководителями. Таких руководителей, увы, не любят. Но в отдельных случаях именно такие люди необходимы. Представьте себе коллектив, состоящий из очень талантливых людей, которые все «не от мира сего». Руководить таким коллективом должны именно вы.

$A > B, B < G$. Вполне возможно, что в один прекрасный момент вы окажетесь в кресле руководителя. Дело в том, что вы обладаете таким ценным (и довольно редким) качеством, как умение брать на себя ответственность за все. Однако именно поэтому руководство может оказаться для вас очень тяжелой задачей. Вопреки расхожему мнению, что для руководителя главное - знать, кому поручить ту или иную работу, вы будете максимум работы брать на себя и очень жестко контролировать деятельность своих подчиненных. Именно такой руководитель нужен организации, которая только начинает свою работу, или той, которая приходит в упадок. Если же организация стабильна., то ваш стиль руководства будет подобен стрельбе из пушки по воробьям и только измотает ваших подчиненных.

$A < B, B < G$. Нет, из вас хорошего руководителя не получится. Даже если вы прекрасный специалист и очень милый человек, никогда не соглашайтесь быть избранным на руководящий пост. Это превратит в ад либо вашу жизнь, либо жизнь ваших подчиненных, а возможно и всей организации. Вероятнее всего вы не очень рветесь к должностям. Вы понимаете, что вас будет утомлять необходимость брать на себя ответственность не только за свою, а еще за чью-то деятельность. Да и вообще, вы предпочитаете работать сам по себе и в работе не любите ни от кого зависеть (это не значит, что вы некоммуникабельный человек). Так что идеальный для вас вариант трудового поста – «сам себе начальник», т.е. должность, не требующая выполнять распоряжения или командовать людьми.

Задание 3.

Ознакомьтесь с отличительными особенностями руководителя и лидера и их общими чертами и выполните тест «Ваш стиль управления»

Управление – процесс руководства действиями, направленными на достижение поставленных целей.

Руководство – интеллектуальная и физическая деятельность с целью выполнения подчиненными предписанных им действий и решения определенных задач.

Лидерство – процесс, с помощью которого один человек оказывает влияние на другого человека или группу.

Таблица 9 - Отличительные черты руководителя и лидера

Руководитель	Лидер
Администратор	Инноватор
Поручает	Вдохновляет
Работает по целям других	Работает по своим целям
Основа действия – план	Основа действия – видение перспективы
Полагается на систему	Полагается на людей
Использует доводы	Использует эмоции
Контролирует	Доверяет
Поддерживает движение	Дает импульс движению
Профессионал	Энтузиаст
Принимает решения	Превращает решения в реальность
Делает дело правильно	Делает правильное дело
Уважаем	Обожаем
Назначается официально	Выдвигается неофициально
Даны права и полномочия законом	Не является обладателем прав и

	полномочий.
Выполняет несколько социальных ролей	Деятельность ограничивается рамками внутригрупповых отношений.
Несет перед законом ответственность за деятельность группы и ее результаты.	Не несет ответственности перед законом за работу группы и все, что в ней происходит.
Руководство имеет организационную природу.	Лидерство имеет психологическую природу.
Решения оформляются документально, инструктивно предусмотрены, обязательны к выполнению.	Решения не согласованы, документально не оформлены, не обязательны к выполнению.
Общие черты руководителя и лидера	
<ul style="list-style-type: none"> • Полная подчиненность принятым в организации целям; • Постоянное общение с людьми, объединенными в группы • Воздействие на членов группы для достижения целей • Мотивирование персонала • Реализация социального влияния на рабочие группы 	

Перед тем как начать выполнение теста сформулируйте цель и рабочую гипотезу, а по окончании тестирования проанализируйте полученные результаты и оформите вывод.

Тест «Ваш стиль управления»

Инструкция:

Вам необходимо объективно ответить на вопросы, касающиеся вашего характера, привычек, склонностей. Ответы можно давать в форме знаков + (да), если они соответствуют вашему поведению и отношению к людям, или – (нет), если не соответствуют. Если вы ранее не сталкивались с такими ситуациями, постарайтесь представить, как бы вы могли повести себя в них.

Вопросы анкеты

1. В работе с людьми я предпочитаю, чтобы они беспрекословно выполняли мои распоряжения.
2. Меня легко увлечь новыми задачами, но я быстро охлаждаю к ним.
3. Люди часто завидуют моему терпению и выдержке.
4. В трудных ситуациях я всегда думаю о других, а потом о себе.
5. Мои родители редко заставляли меня делать то, что я не хотел.
6. Меня раздражает, когда кто-то проявляет слишком много инициативы.
7. Я отец напряженно работаю, так как не могу положиться на своих помощников.
8. Когда я чувствую, что меня не понимают, я отказываюсь от намерений доказать что-либо.
9. Я умею объективно оценивать своих подчиненных, выделив среди них сильных, средних и слабых.
10. Мне приходится часто советоваться со своими помощниками, прежде чем отдать соответствующее распоряжение.
11. Я редко настаиваю на своем, чтобы не вызвать у людей раздражения.
12. Уверен, что мои оценки успехов и неудач подчиненных точны и справедливы.
13. Я всегда требую от подчиненных неукоснительного соблюдения моих распоряжений.
14. Мне легче работать одному, чем кем-то руководить.
15. Многие считают меня чутким и отзывчивым руководителем.
16. Мне кажется, что от коллектива нельзя ничего скрывать - ни хорошее, ни

плохое.

17. Если я встречаю сопротивление, у меня пропадает интерес к работе с людьми.
18. Я игнорирую коллективное руководство, чтобы обеспечить эффективность единоначалия.
19. Чтобы не подорвать свой авторитет, я не признаюсь другим в своих ошибках.
20. Мне часто не хватает времени для эффективной работы.
21. На грубость подчиненного я стараюсь дать ответ, не вызывающий конфликта.
22. Я делаю все возможное, чтобы подчиненные с охотой выполняли мои распоряжения.
23. С подчиненными у меня очень тесные контакты и приятельские отношения.
24. Я стремлюсь любой ценой всегда быть первым во всех начинаниях.
25. Я пытаюсь выработать универсальный стиль управления, подходящий для большинства ситуаций.
26. Мне легче подстроиться под мнение большинства коллектива, чем выступать против него.
27. Мне кажется, что подчиненных надо хвалить за каждое, пусть даже незначительное, достижение.
28. Я не могу критиковать подчиненного в присутствии других людей.
29. Мне чаще приходится просить, чем требовать.
30. Я часто теряю от возбуждения контроль над своими чувствами, особенно когда мне надоедают.
31. Если бы я имел возможность чаще бывать среди подчиненных, эффективность моего руководства значительно повысилась бы.
32. Я иногда проявляю спокойствие и равнодушие к интересам и увлечениям подчиненных.
33. Я предоставляю более опытным подчиненным больше самостоятельности в решении сложных задач, специально контролируя их.
34. Я часто анализирую и обсуждаю с подчиненными их проблемы.
35. Мои помощники справляются не только со своими, но и с частью моих функциональных обязанностей.
36. Мне легче избежать конфликта с вышестоящим руководством, чем с подчиненными, которых всегда можно поставить на место.
37. Я всегда добиваюсь выполнения своих распоряжений наперекор обстоятельствам.
38. Самое трудное для меня -- вмешиваться в ход работы людей, требовать от них дополнительных усилий.
39. Чтобы лучше понять подчиненных, я стараюсь поставить себя на их место.
40. Я думаю, что управление людьми должно быть гибким: подчиненным нельзя демонстрировать ни железной непреклонности, ни панибратства.
41. Меня больше волнуют собственные проблемы, чем проблемы подчиненных.
42. Мне часто приходится заниматься текущими делами, и я испытываю от этого большие эмоциональные и интеллектуальные нагрузки.
43. Родители заставляли меня подчиняться даже тогда, когда я считал это неразумным.
44. Работу с людьми я представляю себе как мучительное занятие.
45. Я стараюсь развивать в коллективе взаимопомощь и сотрудничество.
46. Я с благодарностью отношусь к предложениям и советам подчиненных.
47. Главное в руководстве - распределять обязанности.

48. Эффективность управления достигается тогда, когда подчиненные существуют лишь как исполнители воли менеджера.
49. Подчиненные в массе своей - безответственные люди, поэтому их нужно постоянно контролировать.
50. Лучше всего предоставлять полную самостоятельность коллективу и ни во что не вмешиваться.
51. Для эффективности руководства нужно поощрять наиболее способных подчиненных и строго взыскивать с нерадивых.
52. Я всегда признаю свои ошибки и выбираю более правильное решение.
53. Мне часто приходится объяснять неудачи в управлении объективными обстоятельствами.
54. Нарушители дисциплины должны строго наказываться.
55. В критике недостатков подчиненных я бываю беспощаден.
56. Иногда мне кажется, что в коллективе я – лишний человек.
57. Прежде чем сделать выговор подчиненному, я стараюсь его похвалить.
58. Я хорошо взаимодействую с коллективом и считаю с его мнением.
59. Меня часто упрекают в чрезмерной мягкости к подчиненным.
60. Если бы мои подчиненные действовали так, как я требую, я бы достиг гораздо большего.

Таблица 10 Ключ к тексту

Стиль управления	№№ ответов-утверждений	Сумма ответов
Авторитарный	1,6,7,12,13,18,19,24,25,30,31,36,37,42,43,48,49,54,55,60	
Либеральный	2,5,8,11,14,17,20,23,26,29,32,35,38,41,44,47,50,53,56,59	
Демократический	3,4,9,10,15,16,21,22,27,28,33,34,39,40,45,46,51,52,57,58	

Каждое совпадение с ключом приравнивается к одному баллу.

В зависимости от полученных сумм ответов степень выраженности стиля будет различной: минимальной (0-7), средней (8-13), высокой (14-20). Если оценки минимальны по всем трем показателям, стиль считается неустойчивым, неопределенным. У опытного руководителя наблюдается комбинация стилей управления. Более предпочтительно сочетание авторитарного и демократического стилей управления, когда руководитель применяет гибкие методы работы с людьми и повседневно утверждает эффективный стиль управления. Считается, что демократический стиль должен быть развит высоко, авторитарный – средне и либеральный минимально.

Задание 4.

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового узнали? Чему научились? Как сможете применить полученный опыт в реальной жизни? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к проведенной работе и полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные требования к личности руководителя.
2. Какой, по вашему мнению, стиль руководства будут применять руководители разных темпераментов: холерик, флегматик, сангвиник, меланхолик?

3. При каком соотношении личного авторитета и престижа должности руководитель не соответствует занимаемой должности: престиж должности=авторитет; престиж должности >авторитет; престиж должности< авторитет?

Тема 2.4 «Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации».

Научные термины к теме: конфликт, конфликтная ситуация, предмет конфликта, конфликтная личность.

2.4.1 Практическая работа №7.

Тема: «Типология конфликтных личностей».

Цели:

- закрепление теоретических знаний по теме;
- изучение психологических особенностей конфликтных личностей;
- самоисследование уровня конфликтности;
- приобретения опыта взаимодействия с конфликтными партнерами.

Задание 1.

Изучите предложенную ниже информацию о типах конфликтных личностей и их поведенческих характеристиках и разработайте предложения по оптимальному взаимодействию с представителями различных типов. Оформите результат работы в виде таблицы.

Таблица 11 – Типы конфликтных личностей

<i>Тип конфликтной личности</i>	<i>Краткая поведенческая характеристика</i>	<i>Рекомендации по взаимодействию</i>

Под *конфликтностью личности* понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. При высокой конфликтности индивид становится постоянным инициатором напряженных отношений с окружающими независимо от того, предшествуют ли этому проблемные ситуации.

Представленные в таблице 12 «Типы конфликтных личностей» характеристики (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный») встречаются наиболее часто, но не дают полного перечня.

Например, *холерический тип* темперамента человека часто может приводить к решению им противоречивых ситуаций конфликтным способом. Это связано с тем, что холерик обладает неустойчивым и подвижным типом нервной системы. В то же время, он быстро «остывает» и переходит к неконфликтному взаимодействию.

Завышенный или заниженный уровень притязаний также способствует возникновению межличностных или внутриличностных конфликтов. Уровень притязаний влияет на определение идеальной перспективной цели, на выбор цели очередного действия, и, наконец, на *желаемый уровень самооценки личности*. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих, заниженная – имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, избегание ответственности и т. п.

Таблица 12 - Типы конфликтных личностей

Тип конфликтной личности	Поведенческая характеристика
Демонстративный	Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Хорошо

	<p>приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо.</p>
Ригидный	<p>Подозрителен. Прямолинеен и негибок. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.</p>
Неуправляемый	<p>Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Отличается плохо предсказуемым поведением, часто ведет себя вызывающе, агрессивно. Может не обращать внимания на общепринятые нормы общения. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. В неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать деятельность, последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков.</p>
Сверхточный	<p>Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях Слабо чувствует реальные взаимоотношения в группе.</p>
«Бесконфликтный»	<p>Неустойчивая оценка в мнениях. Внутренне противоречив. Обладает легкой внушаемостью. Зависит от мнения окружающих. Характерна некоторая непоследовательность в поведении. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков как своих, так и окружающих.</p>

Задание 2.

Выполните тест «Уровень конфликтности личности?»

Перед выполнением теста сформулируйте и запишите цель исследования и рабочую гипотезу. После выполнения – анализ результатов и вывод. В анализе отразите свою точку зрения на причины вашей конфликтности, если ее уровень повышен, и предполагаемые пути ее снижения.

Тест «Уровень конфликтности личности»

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

- А) нет
- Б) когда как
- В) да.

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, возможно, и ненавидят?

- А) да
- Б) ответить затрудняюсь
- В) нет.

3. Кто вы в большей степени?

- А) пацифист
- Б) принципиальный
- В) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

- А) часто
- Б) периодически
- В) редко.

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

- А) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности
- Б) изучил бы, кто есть кто, и установил контакт с лидерами
- В) чаще советовался бы с людьми.

6. В случае неудач какое состояние для вас характерно?

- А) пессимизм
- Б) плохое настроение
- В) обида на самого себя.

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

- А) да
- Б) скорее всего, да
- В) нет.

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

- А) да
- Б) скорее всего, да
- В) нет.

9. Их трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе:

- А) раздражительность
- Б) обидчивость
- В) нетерпимость критики других.

10. Кто вы в большей степени?

- А) независимый
 Б) лидер
 В) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья?
 А) экстравагантным
 Б) оптимистом
 В) настойчивым
12. С чем вам чаще всего приходится бороться?
 А) с несправедливостью
 Б) с бюрократизмом
 В) с эгоизмом
13. Что для вас наиболее характерно?
 А) недооценивать
 Б) оценивать свои способности объективно
 В) переоценивать свои способности.
14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми?
 А) излишняя инициатива
 Б) излишняя критичность
 В) излишняя прямолинейность.
- Обработка результатов тестирования.

Замените выбранные вами буквы баллами и посчитайте их общую сумму.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

Определенная сумма баллов характеризует уровень конфликтности личности:

- 14 – 17 очень низкий
 18 – 20 низкий
 21 – 23 ниже среднего
 24 – 26 ближе к среднему
 17 – 29 средний
 30 – 32 выше среднего
 33 – 35 ближе к высокому
 36 – 38 высокий
 39 – 42 очень высокий.

Задание 3.

Выполните творческую работу «Ассоциативные образы конфликтных типов личности».

Работа включает в себя ассоциативный рисунок и пояснение к нему (например: неуправляемый тип личности ассоциируется с зажженным бенгальским огнем, так как бенгальский огонь неуправляем и реакция человека с неуправляемым типом личности непредсказуема) /

Задание 4.

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового узнали? Чему научились? Как сможете применить полученный опыт в реальной жизни? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к проведенной работе и полученной информации.

Контрольные вопросы

Прочтите афоризмы о конфликтах и объясните их смысл:

1. Лучше худой мир, чем добрая ссора;
2. Люди обычно ссорятся потому, что не умеют спорить;
3. Я не стану ссориться со своим хлебом и маслом.

2.4.2 Практическая работа №8

Тема: Способы и правила разрешения конфликтов.

Задание 1.

В конфликтных ситуациях возможно использование различных способов взаимодействия (стратегий) между конфликтующими сторонами. Всего таких способов выделяют пять. Ознакомьтесь с их содержанием и с помощью теста Томаса определите степень развития у вас всех стратегий. Тест К. Томаса позволяет выявить ваш стиль поведения в конфликтной ситуации. Опросник Томаса не только показывает типичную реакцию на конфликт, но и объясняет, насколько она эффективна и целесообразна, а также дает информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации. При помощи специальной формулы вы можете просчитать исход конфликта.

Перед тем как начать тестирование обозначьте цель исследования, сформулируйте и запишите рабочую гипотезу. Сравните полученные результаты со стандартом нормы. Если результат выходит за границы нормы, письменно ответьте на вопрос: «Какие личностные особенности способствуют неэффективному поведению в конфликтной ситуации?»

Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации.

Инструкция: В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации. Стимульный материал (вопросы).

1 А/ Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б/ Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба

2 А/ Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б/ Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3 А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, 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 стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б/ Я стараюсь добиться своего.

7 А/ Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б/ Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.

8 А/ Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б/ Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные 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 ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.

- 12 А/ Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б/ Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.
- 13 А/ Я предлагаю среднюю позицию.
Б/ Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.
- 14 А/ Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б/ Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
- 15 А/ Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
Б/ Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
- 16 А/ Я стараюсь не задеть чувства другого.
Б/ Я 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 возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также 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 сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20 А/ Я пытаюсь немедленно разрешить 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 и той, которая отстаивается другим.
Б/ Я отстаиваю свои желания.
- 23 А/ Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б/ Иногда я предоставляю другим возможность 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 в необходимости прийти к компромиссу.
- 25 А/ Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих 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 каждого.
- 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 спорную 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 могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

Обработка и интерпретация результатов теста:

Таблица 13 - Ключ к тесту

	Соперничество (противоборство)	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособлен ие (уступчивость)
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			

15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	

30		Б		А	
сум ма балл ов					

Обработка и интерпретация результатов теста

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас применял двухмерную модель регулирования конфликтов. основополагающими измерениями в ней являются: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт; и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Пять способов урегулирования конфликтов. Соответственно этим двум способам измерения К. Томас выделял следующие способы регулирования конфликтов:

Соперничество (конкуренция, противоборство) или административный тип, как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Это стратегия для серьезных ситуаций и жизненно важных проблем, зачастую она эффективна в экстремальных ситуациях. Противоборство оправдано, если цель чрезвычайно важна либо если человек обладает реальной силой и властью, уверен в своей компетентности. Применение соперничества для решения проблем в личных отношениях чревато отчуждением.

Приспособление (приспосабливание, уступчивость), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого человека.

Компромисс или экономический тип.

Избегание или традиционный тип, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Эффективно, когда партнер обладает реальной силой. В общении со сложной конфликтной личностью используйте любую возможность, чтобы избежать конфликта. Избегание приносит положительные плоды и как временная отсрочка в настоящем решении конфликта: пока на руках мало данных или нет психологической уверенности в своей позиции.

Сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Томас полагал, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигнет успеха.

При таких формах поведения как конкуренция, приспособление и компромисс или один участник оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают оба, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Другие специалисты убеждены, что оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов.

Задание 2.

Заполните таблицу.

Таблица 14 - Стратегии взаимодействия

Стратегия взаимодействия	Краткое описание (позиции сторон, вид отношений, степень удовлетворения потребностей)	Обоснование использования стратегии в зависимости от ситуации (пример ситуации и ее анализ)

Задание 3.

Решите ситуационную задачу.

«Клиент эмоционально предъявляет вам претензии по ситуации, в которой лично вы не виноваты (сбой произошел по причине халатных действий другого отдела). Как вы поступите?»

Запишите ответ в форме анализа ситуации.

Задание 4.

Используя представленные ниже вопросы, проиграйте в малых группах ситуацию интервью при трудоустройстве.

- По-вашему, какими качествами должен обладать руководитель?
- Как справлялись с работой ваши бывшие коллеги – лучше или хуже вас?
- Был ли в вашей жизни случай, когда пришлось уволиться с работы, чтобы не нарушить свои принципы?

- Какое у вас отношение к конфликтам?
- Какие у вас недостатки, слабые стороны?
- Если поменяется отношение к вам со стороны начальника или подчиненных, вы заметите это?

Обсудите полученные ответы с точки зрения конфликтности кандидата. Обоснуйте сделанные выводы.

Задание 5.

Сформулируйте общий вывод по проведенной работе. Что нового узнали? Чему научились? Как сможете применить полученный опыт в реальной жизни? Отрадите в выводе свое эмоциональное отношение к проведенной работе и полученной информации.

Контрольные вопросы

1. Назовите основные дисфункциональные последствия конфликтов.
2. Назовите основные позитивные последствия конфликтов.
3. Решите ситуацию.

Руководитель объясняет молодому человеку, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Молодой человек раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Как продолжить беседу, чтобы разговор получился искренним и не обидным?

Список использованных источников

1. Андреева Г.М. Социальная психология АСПЕКТ ПРЕСС – М, 2017
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник для колледжей-Феникс – М, 2017
3. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология: учеб. пособие – АСПЕКТ ПРЕСС – М, 2013

Дополнительные источники

1. *Анциупов А.Я., Шитилов А.И.* Конфликтология. Учебник – СПб.: изд.: Питер, 2013.
2. *Бороздина Г.В.* Психология и этика делового общения. М.: Юрайт, 2014.
3. *Козырев Г.И.* Конфликтология: учебник /Г.И. Козырев – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 240 с.
4. Психология и этика делового общения: учебник для вузов (под ред. Проф. В.Н.Лавриненко – 4-е изд. Перераб и доп.- М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2011 – 415с).
5. *Фионова Л.П.* Этика делового общения .Учебное пособие – Пенза, 2010.

Интернет ресурсы:

1. StudFiles.ru www.Studfiles.ru/preview/2439333 Социальная психология. Практикум Фоломеева Т.В. ВУЗ:Чел.ГУ.
2. <http://www.iqlib.ru/book/preview/7CE21C7330E247349345D68A7D479419> Введение в социальную психологию. Европейский подход. Хьюстон М., Штребе В.
3. http://www.i-u.ru/biblio/archive/andreeva_social_psihology/ Андреева Г.М. Социальная психология. Электронная библиотека попечительского совета мехмата МГУ lib.mexmat.ru/books/17344
4. <http://home-psy.ru/index/0-14> Никандров В.В./ Электронный учебник, 2010
5. <http://conflictologiy.narod.ru/uchebn.htm> Учебник по конфликтологии
6. ModernLib.ru/books...krisko/socialnaya_psihologiya... Крысько В.
7. www.livelib.ru > Социальная психология > Лучшие книги
8. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. М.: Академия, 2008. Электронный учебник. М.: Руконт

