

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Магнитогорский государственный технический университет  
им. Г.И. Носова»

Многопрофильный колледж

 УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
/ С.А. Махновский  
«24» февраля 2021 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

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


**для студентов специальности**

**23.02.04 Техническая эксплуатация подъемно-транспортных, строительных, дорожных  
машин и оборудования (по отраслям) (техник)**

Магнитогорск, 2021

**ОДОБРЕНО**

Предметной комиссией «Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Председатель  /Н.А. Камчатная  
Протокол № 6 от 17.02.2021г.

Методической комиссией МпК

Протокол № 3 от 24.02.2021г.

**Составитель:**

Преподаватель, к.п.н. ФГБОУ ВО «МГТУ им Г.И. Носова» МпК А.А.Александров

Методические указания по выполнению практических работ разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения».

## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2 ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	6
3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ	7
Практическое занятие 1	7
Практическое занятие 2	29
Практическое занятие 3	31
Практическое занятие 4	38
Практическое занятие 5	41
Практическое занятие 6	44
Практическое занятие 7	48
Практическое занятие 8	52
Практическое занятие 9	56

## 1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование профессиональных и учебных практических умений, необходимых в последующей учебной и профессиональной деятельности.

В соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения» предусмотрено проведение практических занятий. В рамках практического занятия обучающиеся могут выполнять одну или несколько практических работ.

В результате их выполнения, обучающийся должен:

**уметь:**

- У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У 04.5 использовать коммуникационные навыки при работе в команде для успешной работы над групповым решением проблем;
- У 04.6 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У 04.7 контролировать личностные конфликты на рабочем месте;
- У 04.8 эффективно работать в команде;
- У 05.1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

Содержание практических занятий ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессионального модуля программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению **профессиональными компетенциями:**

ПК 2.2. Контролировать качество выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования.

ПК 3.1. Организовывать работу персонала по эксплуатации подъемно-транспортных, строительных, дорожных машин и оборудования.

А также формированию **общих компетенций:**

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Выполнение обучающихся практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление, развитие и детализацию полученных теоретических знаний по конкретным темам учебной дисциплины;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- формирование и развитие умений: наблюдать, сравнивать, сопоставлять, анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно вести исследования, пользоваться различными приемами измерений, оформлять результаты в виде таблиц, схем, графиков;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;

- выработку при решении поставленных задач профессионально значимых качеств, таких как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Практические занятия проводятся после соответствующей темы, которая обеспечивает наличие знаний, необходимых для ее выполнения.

## 2 ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Разделы/темы	Темы практических занятий	Количество часов	Требования ФГОС СПО (уметь)
<b>Раздел 1. Теоретические основы психологии общения</b>		<b>10</b>	
1.1. Взаимосвязь общения и деятельности	Практическая работа № 1 Исследование личности	6	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
1.2 Цели, функции, виды и уровни общения	Практическая работа № 2 Общение и профессиональная деятельность	4	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
<b>Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения</b>		<b>24</b>	
2.1 Роли и ролевые ожидания в общении	Практическая работа № 3 Роли и ролевые ожидания в общении	4	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
2.2 Виды социальных взаимодействий	Практическая работа № 4 Формирование командных умений	4	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практическая работа № 5 Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»	4	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
	Практическая работа № 6 Индивидуальные особенности восприятия и общения	4	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
	Практическая работа № 7 Путь к успешной карьере	4	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практическая работа № 8 Практические навыки саморегуляции	2	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
	Практическая работа № 9 Особенности реагирования в конфликтной ситуации	2	У <sub>1-2</sub> , У <sub>04.5-04.8</sub> , У <sub>05.1</sub>
<b>ИТОГО</b>		<b>34</b>	

### **3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

#### **Раздел 1 Теоретические основы психологии общения**

##### **Тема 1.1 Взаимосвязь общения и деятельности**

#### **Практическая работа № 1 Исследование личности**

##### **Цель работы:**

- 1 Формирование умений по определению уровня интеллектуального развития по методике Г. Айзенку.
- 2 Формирование умений по измерению нейропсихической лабильности, экстраверсии и психотизма.
- 3 Формирование умений по определению типа акцентуации характера.

##### **Выполнив работу, Вы будете:**

уметь:

- определять уровень интеллектуального развития по методике Г. Айзенка;
- измерять нейропсихическую лабильность, экстраверсию, психотизм, искренность;
- определять тип темперамента;
- определять тип акцентуации характера.

##### **Материальное обеспечение:**

- набор тестовых заданий по методике Г. Айзенка;
- вопросник для измерения нейропсихической лабильности, экстраверсии и психотизма (НЛЭП);
- вопросник для определения типа акцентуации характера.

##### **Задание:**

- 1 Выполните тестовые задания по методике Г. Айзенка.
- 2 Сделайте вывод об уровне своего интеллектуального развития.
- 3 Измерьте нейропсихическую лабильность.
- 4 Измерьте экстраверсию.
- 5 Измерьте психотизм.
- 6 Сделайте вывод о своём темпераменте.
- 7 Определите тип акцентуации характера.

##### **Порядок выполнения работы:**

- 1 Изучите методику Г. Айзенка по определению уровня интеллектуального развития.
- 2 Определите уровень своего интеллектуального развития.
- 3 Ознакомьтесь с инструкцией к тесту НЛЭП.
- 4 Выполните тест НЛЭП.
- 5 Подсчитайте результаты теста.
- 6 Проанализируйте и интерпретируйте свои результаты.
- 7 Определите тип темперамента.
- 8 Изучите методику определения типа акцентуации характера.
- 9 Определите акцентуации своего характера.

##### **Ход работы:**

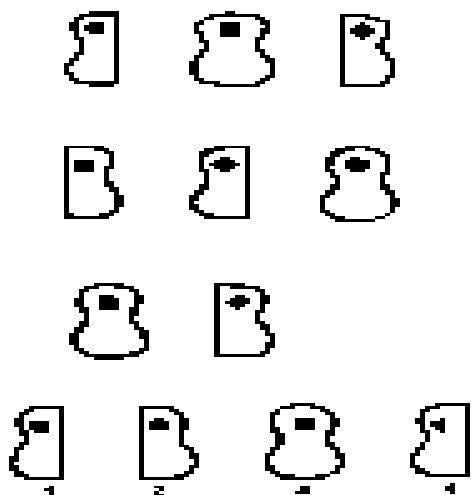
1. Изучите методику Г. Айзенка по определению уровня интеллектуального развития.

– На выполнение всех заданий теста дается ровно 30 минут. Не задерживайтесь слишком долго над одним заданием. Быть может, вы находитесь на ложном пути и лучше перейти к следующей задаче. Но и не сдавайтесь слишком легко; большинство заданий поддается решению, если вы проявите немного настойчивости. Продолжать ли размышлять над заданием или отказаться от попыток и перейти к следующему – подскажет здравый смысл. Помните при этом, что к концу серии задания становятся в общем труднее. Ответ на задание состоит из одного числа, буквы или слова. Иногда нужно произвести выбор из нескольких возможностей, иногда вы сами должны придумать ответ. Ответ напишите в указанном месте. Если вы не в состоянии решить задачу – не следует писать ответ наугад. Если же у вас есть идея, но вы не уверены в ней, то ответ все-таки проставьте.

Тест не содержит «каверзных» заданий, но всегда приходится рассмотреть несколько путей решений. Прежде чем приступить к решению, удостоверьтесь, что вы правильно поняли, что от вас требуется. Вы напрасно потеряете время, если возьметесь за решение, не уяснив, в чем состоит задача.

*Примечания.* 1. Точки обозначают количество букв в пропущенном слове. Например, (...) означает, что пропущенное слово состоит из четырех букв. 2. Для решения некоторых заданий потребуется использовать последовательность букв русского алфавита без буквы «ё».

1. Выберите нужную фигуру из четырех пронумерованных.



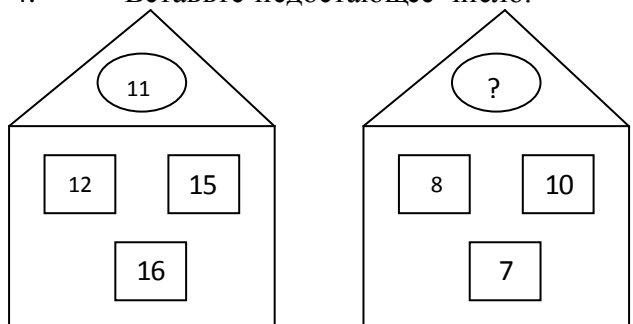
2. Вставьте слово, которое служило бы окончанием первого слова и началом второго.

ОБЫ (...) КА

3. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

ААЛТЕРК  
КОЖАЛ  
ДМОНЧЕА  
ШКААЧ

4. Вставьте недостающее число.





5. Вставьте пропущенное слово  
 БАГОР; (РОСА); ТЕСАК;  
 ГАРАЖ; (...); ТАБАК.

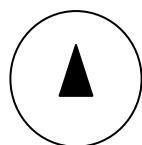
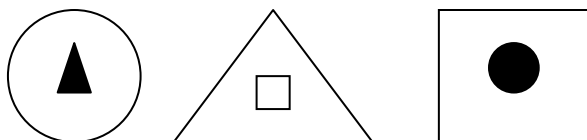
6. Вставьте пропущенное число.  
 196 (25) 324  
 325 ( ) 137

7. Продолжите ряд чисел.  
 18 10 6 4?

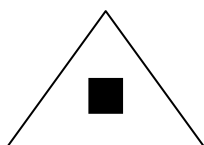
8. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

НИАВД  
 СЕОТТ  
 СЛОТ  
 ЛЕКСОР

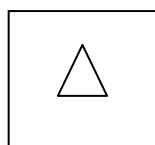
9. Выберите нужную фигуру из пронумерованных.



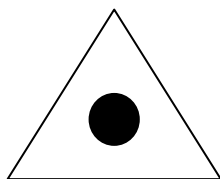
1



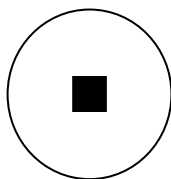
2



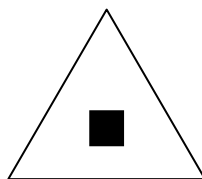
3



4

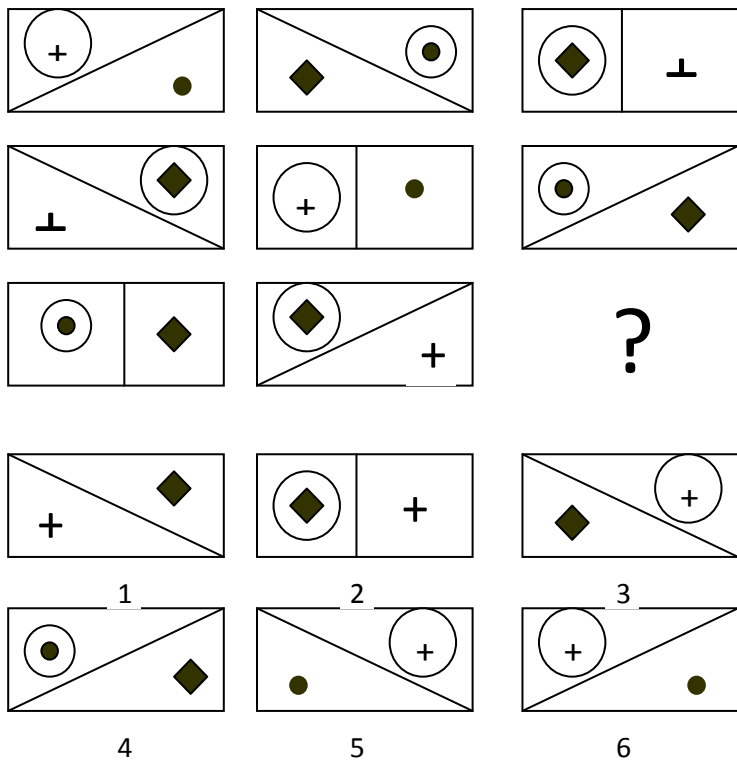


5



6

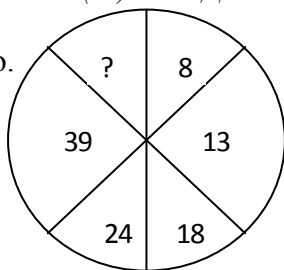
10. Выберите нужную фигурку из шести пронумерованных.



11. Вставьте недостающую букву.  
Щ Ц Т П Л ?

12. Вставьте слово, которое служило бы окончанием первого слова и началом второго.  
МЕ (...) ОЛАД

13. Вставьте пропущенное число.



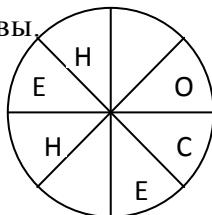
14. Вставьте недостающее число.

4	9	20
8	5	14
10	3	?

15. Вставьте недостающее число.

16	(27)	43
29	(...)	56

16. Вставьте недостающие буквы.





21. Вставьте пропущенное слово.

ФЛЯГА (АЛЬТ) ЖЕСТЬ  
КОСЯК (...) МИРАЖ

22. Вставьте слово, которое служило бы окончанием первого и началом второго.

ПРИК (...) БЯ

23. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

ЖААРБ  
ТЯХА  
НУССК  
КОДАЛ

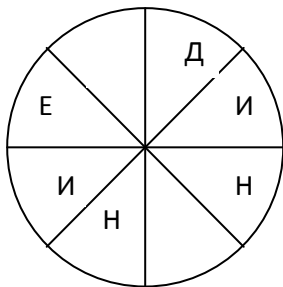
24. Вставьте слово, которое означало бы то же, что и слова стоящие вне скобок.

РУКА (.....) ГРОЗДЬ

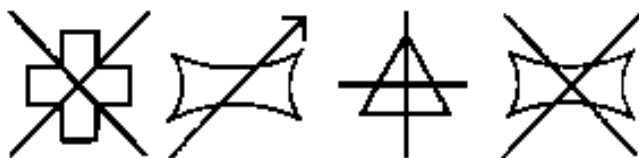
25. Вставьте пропущенную букву.

А	Г	Ж
Т	З	Л
З	М	?

26. Вставьте пропущенные буквы.



27. Выберите нужную фигуру из шести пронумерованных.

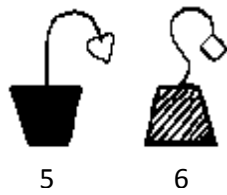
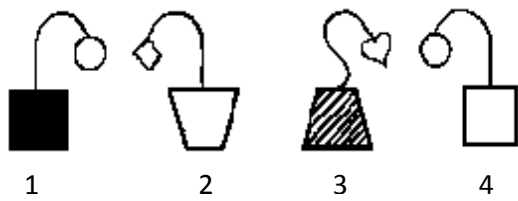
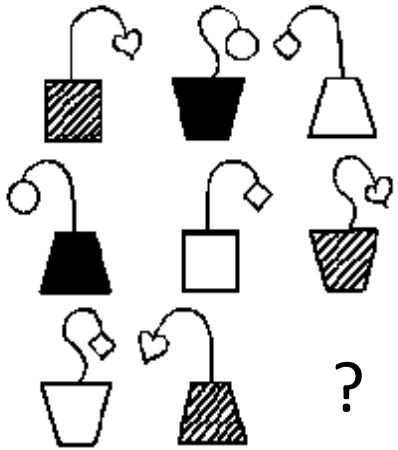


1                      2                      3                      4  
1

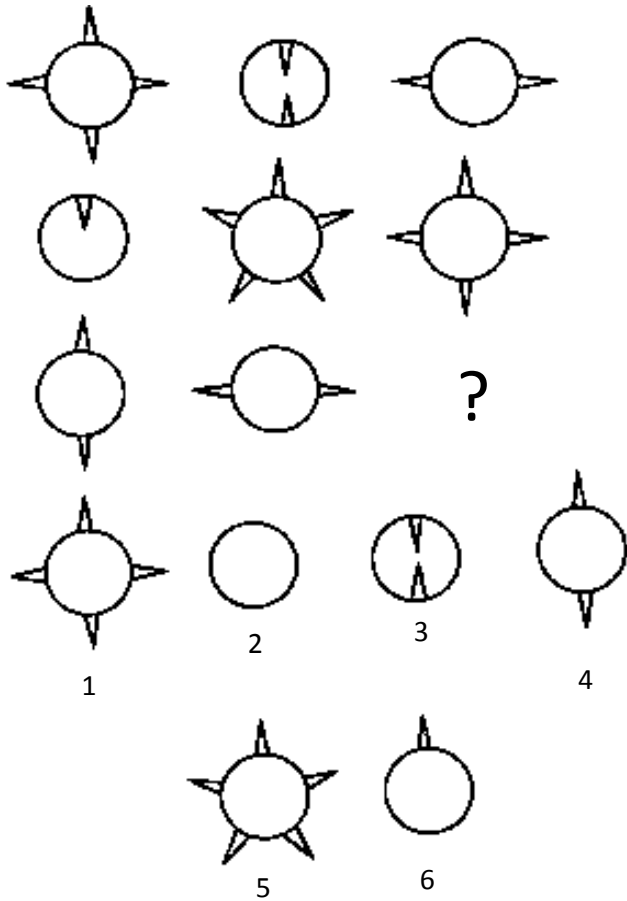


5                      6

28. Выберите нужную фигуру из пронумерованных.



29. Выберите нужную фигуру из шести пронумерованных.



30. Вставьте пропущенное слово.

КНИГА (АИСТ) САЛАТ  
ПОРОГ (...) ОМЛЕТ

31. Вставьте слово, которое означало бы то же, что и стоящие вне скобок.

КАРТОЧНАЯ ИГРА (...) СТЕРЖЕНЬ С РЕЗЬБОЙ

32. Вставьте пропущенное число.

1      8      27      ?

33. Вставьте пропущенное слово.

ЛОТОК (КЛАД) ЛОДКА  
ОЛИМП (...) КАТЕР

34. Решите анаграммы и исключите лишнее слово.

АТСЕН  
ТИВОНКР  
РАКЫШ  
КООН

35. Вставьте пропущенную букву и пропущенное число.

1	В	5	?
А	З	Д	?

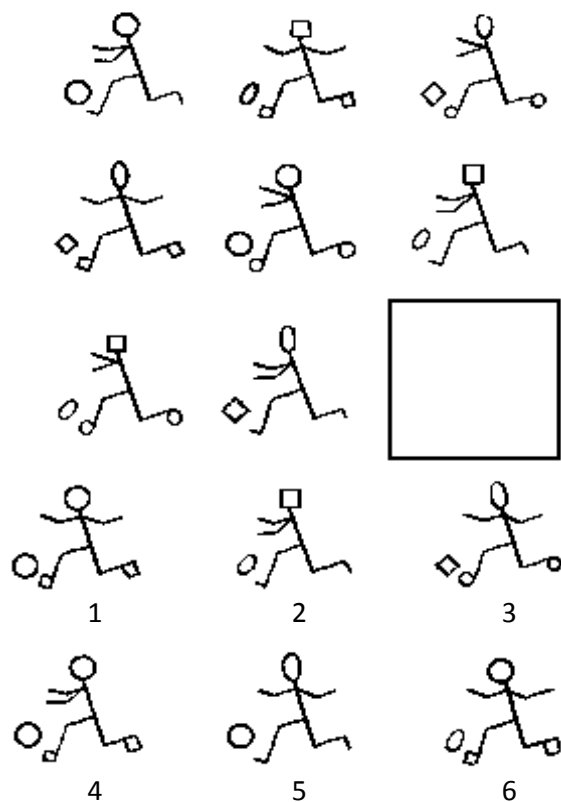
36. Вставьте слово, которое означало бы то же, что и стоящие вне скобок.

ЗАЛИВ (...) ЧАСТЬ ЛИЦА

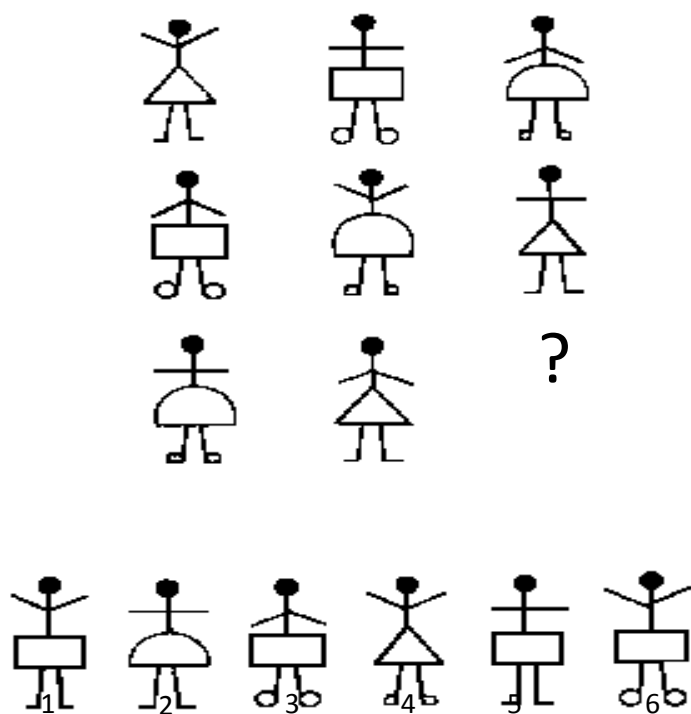
37. Вставьте пропущенное слово.

ПИРОГ (ПОЛЕ) СЛЕЗА  
РЫНОК (...) ОСАДА

38. Выберите нужную фигурку из шести пронумерованных.

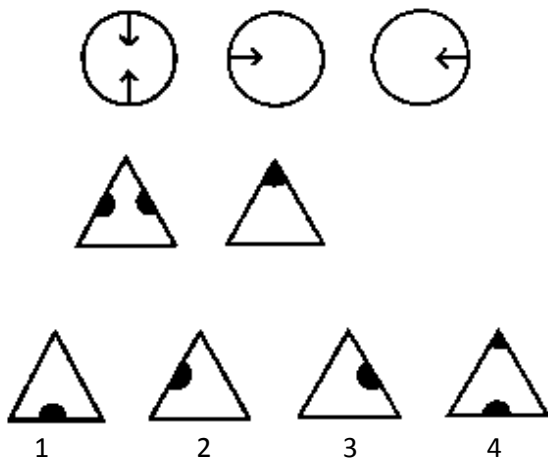


39. Выберите нужную фигурку из шести пронумерованных.

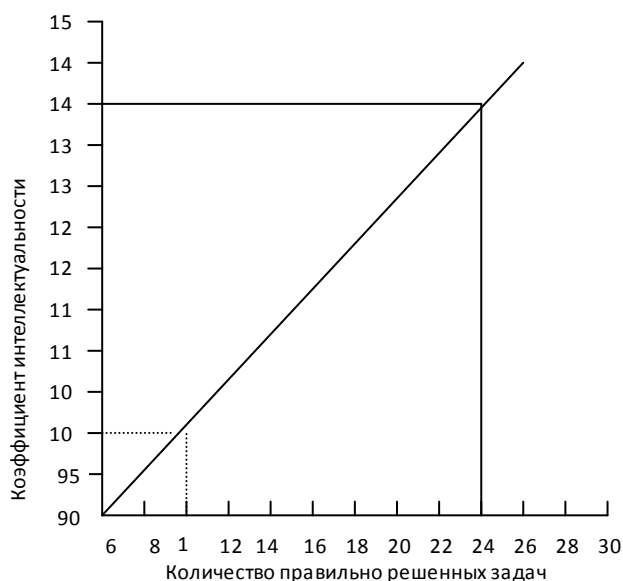




40. Выберите нужную фигурку из четырех пронумерованных.



– Оценка результатов производится с помощью графика. Отложите на горизонтальной линии соответствующего графика количество правильно решенных задач. Затем проведите вертикаль до пересечения с диагональной линией. От точки пересечения проведите горизонтальную линию влево. Точка на вертикальной оси соответствует вашему КИ. Наиболее достоверные и надежные результаты, свидетельствующие о ваших способностях, получаются в диапазоне от 100 до 130 баллов, вне этих пределов оценка результатов недостаточно надежна.



2. Определите свой уровень интеллектуального развития.

3 Ознакомьтесь с инструкцией к тесту.

Инструкция к тесту: Вам предлагается ответить на 101 вопрос. Отвечайте быстро и точно. Помните, что нет правильных или неправильных вариантов ответов, есть типичные ситуации и ваши реакции на них. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет, поставьте рядом с его номером знак — (нет).

4 Выполните тест.

Содержание теста:

1. У вас много различных хобби?

2. Вы обдумываете предварительно то, что собираетесь сделать?
3. У вас часто бывают спады и подъемы настроения?
4. Вы претендовали когда-нибудь на похвалу за то, что в действительности сделал другой человек?
5. Вы разговорчивый человек?
6. Вас беспокоило бы то, что вы залезли в долги?
7. Вам приходилось чувствовать себя несчастным человеком без особых на то причин?
8. Вам случалось когда-нибудь пожадничать, чтобы получить больше, чем вам полагалось?
9. Вы тщательно запираете дверь на ночь?
10. Вы считаете себя жизнерадостным человеком?
11. Увидев, как страдает ребенок, животное, вы бы сильно расстроились?
12. Вы часто переживаете из-за того, что сделали или сказали что-то, чего не следовало бы делать или говорить?
13. Вы всегда исполняете свои обещания, даже если лично вам это очень неудобно?
14. Вы получили бы удовольствие, прыгая с парашютом?
15. Способны ли вы дать волю чувствам и от души повеселиться в шумной компании?
16. Вы раздражительны?
17. Вы когда-нибудь обвиняли кого-нибудь в том, в чем на самом деле были виноваты сами?
18. Вам нравится знакомиться с новыми людьми?
19. Вы верите в пользу страхования?
20. Легко ли вас обидеть?
21. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
22. Вы стараетесь быть в тени, находясь в обществе?
23. Стали бы вы принимать средства, которые могут привести вас в необычное или опасное состояние (алкоголь, наркотики)?
24. Вы часто испытываете такое состояние, когда все надоело?
25. Вам случалось брать вещи, принадлежащие другому лицу, будь это даже такая мелочь, как булавка или пуговица?
26. Вам нравится часто ходить к кому-нибудь в гости и бывать в обществе?
27. Вам доставляет удовольствие обижать тех, кого вы любите?
28. Вас часто беспокоит чувство вины?
29. Вам приходилось говорить о том, в чем вы плохо разбираетесь?
30. Вы обычно предпочитаете книги встречам с людьми?
31. У вас есть явные враги?
32. Вы назвали бы себя нервным человеком?
33. Вы всегда извиняетесь, когда нагрубите другому?
34. У вас много друзей?
35. Вам нравится устраивать розыгрыши и шутки, которые иногда могут действительно причинить людям боль?
36. Вы беспокойный человек?
37. В детстве вы всегда безропотно и немедленно выполняли то, что вам приказывали?
38. Вы считаете себя беззаботным человеком?
39. Много ли для вас значат хорошие манеры и чистоплотность?
40. Волнуетесь ли вы по поводу каких-либо ужасных событий, которые могли бы случиться, но не случились?
41. Вам случалось сломать или потерять чужую вещь?
42. Вы обычно первыми проявляете инициативу при знакомстве?
43. Можете ли вы легко понять состояние человека, если он делится с вами заботами?
44. У вас часто нервы бывают натянуты до предела?
45. Бросите ли вы ненужную бумажку на пол, если под рукой нет корзины?
46. Вы больше молчите, находясь в обществе других людей?

47. Считаете ли вы, что брак старомоден и его следует отменить?
48. Вы иногда чувствуете жалость к себе?
49. Вы иногда много хвастаетесь?
50. Вы легко можете внести оживление в довольно скучную компанию?
51. Раздражают ли вас осторожные водители?
52. Вы беспокоитесь о своем здоровье?
53. Вы говорили когда-нибудь плохо о другом человеке?
54. Вы любите пересказывать анекдоты и шутки своим друзьям?
55. Для вас большинство пищевых продуктов одинаковы на вкус?
56. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
57. Вы дерзили когда-нибудь своим родителям в детстве?
58. Вам нравится общаться с людьми?
59. Вы переживаете, если узнаете, что допустили ошибки в своей работе?
60. Вы страдаете от бессонницы?
61. Вы всегда моете руки перед едой?
62. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
63. Вы предпочитаете приходить на встречу немного раньше назначенного времени?
64. Вы чувствуете себя апатичным, усталым без какой-либо причины?
65. Вы когда-нибудь плутовали в игре?
66. Вам нравится работа, требующая быстрых действий?
67. Ваша мать — хороший человек (была хорошим человеком)?
68. Часто ли вам кажется, что жизнь ужасно скучна?
69. Вы когда-нибудь воспользовались оплошностью другого человека в своих целях?
70. Вы часто берете на себя больше, чем позволяет время?
71. Есть ли люди, которые стараются избегать вас?
72. Вас очень заботит ваша внешность?
73. Вы всегда вежливы, даже с неприятными людьми?
74. Считаете ли вы, что люди затрачивают слишком много времени, чтобы обеспечить свое будущее, откладывая сбережения, страхуя себя и свою жизнь?
75. Возникало ли у вас когда-нибудь желание умереть?
76. Вы попытались бы избежать уплаты налога с дополнительного заработка, если бы были уверены, что вас никогда не смогут уличить в этом?
77. Душа компании — это о вас?
78. Вы стараетесь не грубить людям?
79. Вы долго переживаете после случившегося конфуза?
80. Вы когда-нибудь настаивали на том, чтобы было по-вашему?
81. Вы часто приезжаете на вокзал в последнюю минуту перед отходом поезда?
82. Вы когда-нибудь намеренно говорили что-нибудь неприятное или обидное для человека?
83. Вас беспокоили ваши нервы?
84. Вам неприятно находиться среди людей, которые подшучивают над товарищами?
85. Вы легко теряете друзей по своей вине?
86. Вы часто испытываете чувство одиночества?
87. Всегда ли ваши слова совпадают с делом?
88. Нравится ли вам иногда дразнить животных?
89. Вы легко обижаетесь на замечания, касающиеся лично вас и вашей работы?
90. Жизнь без какой-либо опасности показалась бы Вам слишком скучной?
91. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или работу?
92. Вам нравится суета и оживление вокруг вас?
93. Вы хотите, чтобы люди боялись вас?
94. Верно ли, что вы иногда полны энергии и все горит в руках, а иногда совсем вялы?
95. Вы иногда откладываете на завтра то, что должны сделать сегодня?

96. Считают ли вас живым и веселым человеком?  
 97. Часто ли вам говорят неправду?  
 98. Вы очень чувствительны к некоторым явлениям, событиям, вещам?  
 99. Вы всегда готовы признавать свои ошибки?  
 100. Вам когда-нибудь было жалко животное, которое попало в капкан?

*5 Подсчитайте результаты теста.*

Полученные результаты ответов сопоставляются с ключом тесту. За ответ, соответствующий ключу теста, присваивается 1 балл, за несоответствующий ключу теста — 0 баллов. Полученные в итоге баллы суммируются.

Ключи к тесту:

Шкала экстраверсии-интроверсии:

ответы «нет» (-): № 22, 30, 46, 84;

ответы «да» (+): № 1, 5, 10, 15, 18, 26, 34, 38, 42, 50, 54, 58, 62, 66, 70, 74, 77, 81, 90, 92, 96.

Шкала нейротизма:

ответы «да» (+): № 3, 7, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56, 60, 64, 68, 72, 75, 79, 83, 86, 89, 94, 98.

Шкала психотизма:

ответы «нет» (-): № 2, 6, 9, 11, 19, 39, 43, 59, 63, 67, 78, 100;

ответы «да» (+): № 14, 23, 27, 31, 35, 47, 51, 55, 71, 85, 88, 93, 97.

Шкала лжи:

ответы «нет» (-): № 4, 8, 17, 25, 29, 41, 45, 49, 53, 57, 65, 69, 76, 80, 82, 91, 95;

ответы «да» (+): № 13, 21, 33, 37, 61, 73, 87, 99.

Э – экстраверсия-интроверсия; Н – нейротизм; П – психотизм; Л – ложь.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	Э+ П-	Н+ Л-	Э+ П-	Н+ Л-	П- Э+					
10	П+ Н+	Л+ П+	Э+ Н+	Л- Э+	П-	Н+				
20	Л+ Э-	П+ Н+	Л- Э+	П+ Н+	Л-	Э-				
30	П+ Н+	Л+ Э+	П+ Н+	Л+ Э+	П-	Н+				
40	Л- Э+	П- Н+	Л- Э-	П+ Н+	Л-	Э+				
50	П+ Н+	Л- Э+	П+ Н+	Л- Э+	П-	Н+				
60	Л+ Э+	П- Н+	Л- Э+	П- Н+	Л-	Э+				
70	П+ Н+	Л+ Э+	Н+ Л-	Э+ П-	Н+	Л-				
80	Э+ Л-	Н+ Э-	П+ Н+	Л+ П+	Н+	Э+				
90	Л- Э+	П+ Н+	Л- Э+	П+ Н+	Л+	П-				

*6 Проанализируйте и интерпретируйте свои результаты.*

Числовые значения теста:

Высокие оценки по шкале экстраверсия–интроверсия соответствуют экстравертированному типу, низкие – интровертированному. Средний показатель – 7-15 баллов.

Высокие показатели по шкале нейротизма говорят о высокой психической неустойчивости. Средние показатели – 8-16.

Высокие оценки по шкале психотизма показывают на высокую конфликтность. Средние значения – 5-12.

Если по шкале лжи количество баллов превышает 10, то результаты обследования считаются недостоверными и испытуемому следует отвечать на вопросы более откровенно.

Анализ теста и интерпретация результатов:

### Экстраверсия-интроверсия.

Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Типичный интроверт — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям, серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

### Нейротизм.

Нейротизм характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности.

Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях.

Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

### Психотизм.

Эта шкала говорит о склонности к асоциальному поведению, вычурности, неадекватности эмоциональных реакций, высокой конфликтности, неконтактности, эгоцентричности, эгоистичности, равнодушию.

Согласно Айзенку, высокие показатели по экстраверсии и нейротизму соответствуют психиатрическому диагнозу истерии, а высокие показатели по интроверсии и нейротизму — состоянию тревоги или реактивной депрессии. Нейротизм и психотизм в случае выраженности этих показателей понимаются в качестве «предрасположенности» к соответствующим видам патологии.

### *7 Определите тип темперамента.*

Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа экстраверсии и интроверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравнивание процессов возбуждения и торможения.

Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии и интроверсии, нейротизма и психотизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова: сангвиник — сильный, уравновешенный, подвижный; холерик — сильный, неуравновешенный, подвижный; флегматик — сильный, уравновешенный, инертный; меланхолик — слабый, неуравновешенный, инертный.

График показывает, как соотносятся типы темперамента со шкалами опросника. Там же приведена краткая характеристика каждого типа темперамента.



Сангвиник быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

Холерик отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, аффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

Флегматик характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко

выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами — выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других — вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

Меланхолик. У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию (опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик — человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

Как правило, следует говорить о преобладании тех или иных черт темперамента, поскольку в жизни в чистом виде они встречаются редко. В таблице представлены значения показателей шкал экстраверсия-интроверсия, нейротизм-стабильность по методике EPQ. Подставив средние значения по двум базовым шкалам, а также крайние проявления признаков в баллах, нетрудно получить матрицу, позволяющую определить тип личности и по методике EPI.

#### Матричная типология личностей по опроснику Айзенка EPQ

	Интроверсия		
	ия		
	(< 7 баллов)	Ср. значения (7-15 баллов)	Экстраверсия (> 15 баллов)
Нейротизм (> 16 баллов)	М	МХ	Х
Ср. значения (8-16 баллов)	ФМ	Н	ХС
Стабильность (< 8 баллов)	Ф	СФ	С

Каждому типу личности соответствуют следующие внешние проявления:

1. Холерик (Х) – агрессивный, вспыльчивый, меняющий свои взгляды, импульсивный.
2. Холерически-сангвинический тип (ХС) – оптимистический, активный, экстравертированный, общительный, доступный.
3. Сангвиник (С) – говорливый, быстро реагирующий, непринужденный, живой.
4. Сангвинически-флегматический тип (СФ) – беззаботный, лидирующий, стабильный, спокойный, уравновешенный.
5. Флегматик (Ф) – надежный, владеющий собой, миролюбивый, рассудительный.
6. Флегматико-меланхолический (ФМ) тип – старательный, пассивный, интроверт, тихий, необщительный.
7. Меланхолик (М) – сдержанный, пессимистический, трезвый, ригидный.
8. Меланхолически-холерический тип (МХ) – добросовестный, капризный, нейротичный, обидчивый, беспокойный.

8. Изучите методику определения типа акцентуации характера.

– Предложены утверждения, касающиеся характера. Согласие с утверждением, отмечается знаком «+» («да»), несогласие – знаком «-» («нет»). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет. Вопросник предназначен для выявления акцентуаций характера, т. е. определенного направления характера. Включает 88 вопросов, 10 шкал, соответствующих определенным акцентуациям характера.

Текст вопросника:

1. Ваше настроение в основном бывает ясным, неомраченным?
2. Чувствительны ли вы к обидам, огорчениям?
3. Бывает ли так, что у вас на глаза навертываются слезы в кино, театре, беседе и т. п.?
4. Возникают ли у вас по окончанию какой-либо работы сомнения в качестве исполнения и не прибегаете ли вы к проверке?
5. Были ли вы в детстве смелым, как ваши сверстники?
6. Бывают ли у вас колебания настроения от очень веселого до очень тоскливого?
7. Находясь в обществе, являетесь ли вы центром внимания?
8. Бывают ли дни, когда без всякого повода вы становитесь угрюмым и раздражительным?
9. Серьезный ли вы человек?
10. Способны ли вы восторгаться, восхищаться чем-либо?
11. Предприимчивы ли вы?
12. Скоро ли вы забываете, если вас кто-либо обидел?
13. Мягкосердечный ли вы человек?
14. Бросив письмо в ящик, проверяете ли вы рукой, правильно ли оно опустилось в ящик, не застряло ли?
15. Стараетесь ли вы из честолюбия быть на работе одним из лучших?
16. Боялись ли вы в детстве грозы, собак и т. п.?
17. Стремитесь ли вы во всем соблюдать порядок?
18. Зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств?
19. Любят ли вас ваши знакомые?
20. Склонны ли вы к душевным порывам, вспыльчивости, раздражительности?
21. Ваше настроение большей частью бывает несколько подавленным?
22. Бывали ли у вас хотя бы один раз истерика или нервный срыв?
23. Трудно ли вам длительное время находиться на одном месте?
24. Отстаиваете ли вы свои интересы, если по отношению к вам проявлена несправедливость?
25. Можете ли вы зарезать курицу или овцу?
26. Раздражает ли вас, когда занавес или скатерть висят неровно?
27. Боялись ли вы в детстве оставаться дома один?
28. Бывают ли у вас беспричинные колебания в настроении?
29. Стремитесь ли вы быть по своим профессиональным качествам одним из лучших?
30. Легко ли вы впадете в гнев?
31. Способны ли вы быть абсолютно беззаботно-веселым?
32. Бывают ли у вас состояния, когда вы преисполнены счастья?
33. Можете ли вы развлекать общество, быть душой компании?
34. Можете ли вы напрямую высказать кому-либо мнение о нем?
35. Волнует ли вас вид крови?
36. Охотно ли вы беретесь за дело, требующее от вас большой ответственности?
37. Заступаетесь ли вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?
38. Взволновала ли бы вас необходимость опуститься в темный погреб, войти в темную комнату?



39. Предпочитаете ли вы работу медленную и тщательную работе быстрой, но не столь скрупулезной?
40. Общительный ли вы человек?
41. Охотно ли вы в школе декларировали стихи?
42. Убегали ли вы в детстве из дому?
43. Кажется ли вам жизнь тяжелой?
44. Расстраивались ли вы когда-нибудь из-за конфликта или ссоры настолько, что не в состоянии были идти на работу?
45. Можете ли вы сказать, что даже при неудаче вы не теряете чувства юмора?
46. Стараетесь ли вы помириться, если кого-то обидели?
47. Любите ли вы животных?
48. Случалось ли вам, уйдя из дома, возвращаться проверять, не случилось ли что-нибудь?
49. Беспокоили ли вас когда-нибудь мысли, что с вами или с вашими родными может случиться что-то страшное?
50. Не находите ли вы, что ваше настроение очень изменчиво?
51. Трудно ли вам выступать на сцене или с кафедры перед большой аудиторией?
52. Можете ли вы, если на кого-то обиделись, пустить в ход руки?
53. У вас очень велика потребность в общении с другими людьми?
54. Можете ли вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?
55. Любите ли вы организаторскую деятельность?
56. Упорствуете ли вы в достижении цели, если на вашем пути встречаются большие неприятности?
57. Может ли вас взволновать трагический фильм так, что на глазах выступят слезы?
58. Бывает ли вам трудно уснуть из-за того, что голова забита дневными заботами или проблемами будущего?
59. Подсказывали ли вы и давали ли списывать в школьные годы своим одноклассникам?
60. Взволновала ли бы вас необходимость пройти одному в темноте по кладбищу?
61. Раздражает ли вас, когда какая-нибудь вещь в доме лежит не на своем месте?
62. Случается ли с вами, что, ложась спать в отменном расположении духа, следующим утром вы встаете в подавленном, мрачном настроении?
63. Легко ли вы приспосабливаетесь к новой ситуации?
64. Подвержены ли вы головным болям?
65. Часто ли вы смеетесь?
66. Можете ли вы относиться к людям, которых ни во что не ставите, так, чтобы они этого не замечали?
67. Считаете ли вы себя энергичным, подвижным?
68. Часто ли вы страдаете от несправедливости?
69. Любите ли вы природу?
70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыт ли газ, погашен ли свет, заперты ли двери?
71. Боязливы ли вы?
72. Меняется ли ваше настроение под влиянием алкоголя?
73. Охотно ли вы участвовали в юности (или сейчас) в любительских спектаклях, драмкружках?
74. Относите ли вы к будущему пессимистически?
75. Часто ли вас тянет путешествовать?
76. Бывают ли у вас внезапные переходы настроения от большой радости к глубокой тоске?
77. Легко ли вам поднять настроение в компании?

78. Долго ли вы храните чувство гнева, досады?
79. Переживаете ли вы долгое время горести других людей?
80. Часто ли вы в школьные годы из-за чернильной кляксы переписывали страницы в тетради?
81. Можно ли сказать, что вы к людям относитесь настороженно и недоверчиво?
82. Часто ли у вас бывают тревожные сновидения?
83. Бывает ли, что вы остерегаетесь того, что броситесь под колеса проходящего поезда, или, стоя у окна многоэтажного дома, остерегаетесь того, что можете внезапно выпасть из окна?
84. Становитесь ли вы сами веселее в окружении веселых людей?
85. Способны ли вы отвлечься от трудных проблем, требующих решения?
86. Совершаете ли вы под влиянием алкоголя внезапные, импульсивные поступки?
87. В беседе вы скорее немногословны, чем говорливы?
88. Могли бы вы, участвуя в театральном представлении, настолько войти в роль, вжиться в образ, перевоплотиться, что при этом забыть, что вы не такой, как на сцене?

– Обработка результатов:

При подсчете баллов по каждой шкале вопросника Леонгарда для стандартизации результатов значение каждой шкалы умножается на определенное число. Это число указано в «ключе» к методике. Акцентуированные личности не являются патологическими. Они характеризуются выделением ярких черт характера.

Ключ:

1. Г-1 Гипертимые x 3 (умножить значение шкалы на 3)

+: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77

–: нет

2. Г-2 Возбудимые x 2

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

–: 12, 46, 59

3. Г-3 Эмотивные x 3

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

–: 25.

4. Г-4 Педантичные x 2

+: 4, 14, 17, 26, 29, 48, 58, 61, 70, 80, 83

–: 36

5. Г-5 Тревожные x 3

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

–: 5

6. Г-6 Циклотимные x 3

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

–: нет

7. Г-7 Демонстративные x 2

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

–: 51

8. Г-8 Застревающие x 3

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

–: нет

9. Г-9 Дистимные x 3

+: 9, 21, 43, 75, 87

–: 31, 53, 65

10. Г-10 Экзальтированные x 6

+: 10, 32, 54, 76

–: нет

– Анализ результатов:

Первая шкала характеризует личность с высокой жизненной активностью.

Вторая шкала показывает возбудимую акцентуацию. Третья шкала говорит о глубине эмоциональной жизни испытуемого.

Четвертая шкала показывает склонность испытуемого к педантизму.

Пятая выявляет повышенную тревожность.

Шестая – склонность к перепадам настроения.

Седьмая шкала говорит о демонстративности поведения испытуемого.

Восьмая – о неуравновешенности поведения.

Девятая показывает степень утомляемости.

Десятая – силу и выраженность эмоционального реагирования.

#### Описание акцентуаций личности по К. Леонгарду:

Демонстративный тип.

Высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к вытеснению, демонстративности поведения. Личности такого типа зачастую лгут, сами не подозревая об этом, постоянно требуют к себе внимания, восхваления. Истеричны, манерны, с богатой мимикой, очень чувствительны к отношению других людей к себе и совершенно бесчувственны к состояниям и переживаниям других.

Педантичный тип.

Высокие оценки говорят о ригидности, инертности психологических процессов, о долгом переживании травмирующих событий. Плохо приспосабливается к новым условиям жизни, любит все постоянное, никогда не опаздывает, не терпит неопорядка.

Застывающий тип.

Основная черта этого типа – чрезмерная стойкость аффекта со склонностью к формированию сверхценных идей.

Такие люди склонны к бредоподобным идеям. Наблюдаются фиксации на особой ценности его мыслей. Его мысль – это истина в последней инстанции: «Он всегда прав».

Возбудимый тип.

Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и побуждениями.

Гипертимический тип.

Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жаждой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью. Такой человек «желает объять весь мир».

Дистимический тип.

Этот тип является противоположным предыдущему, характеризуется сниженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, идеомоторной заторможенностью, постоянным ощущением эмоционального, интеллектуального и физического дискомфорта.

Тревожно-боязливый тип.

Основная черта – склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, высокий уровень тревоги. Склонность расценивать ряд мнимых или реальных ситуаций в качестве угрожающих своему престижу, положению в группе, потере самоуважения, здоровья.

Циклотимический тип.

Людям с высокими оценками по этой шкале соответствует смена гипертимических и дистимических фаз, смена настроений от приподнятого, повышенного, активного состояния до глубокой депрессии, ощущения безысходности ситуации, бессилия.

Аффективно-экзальтированный тип.

Характеризуется большим диапазоном эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных, но глубина их переживаний не велика. Их переживания — это внешняя окраска событий.

Эмотивный тип.

Это по-настоящему чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области - тонких эмоций, в духовной жизни человека, их волнует эстетика, искусство, литература.

*9. Определите акцентуации своего характера.*

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

## Тема 1.2 Цели, функции, виды и уровни общения

### Практическая работа № 2 Общение и профессиональная деятельность

#### Цель работы:

- 1 Формирование активной жизненной позиции.
- 2 Повышение уровня самосознания учащихся.
- 3 Активизация потенциальных возможностей учащихся для саморазвития, качественного преобразования своего внутреннего мира.

#### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- выделять значимые проблемы и потребности;
- оценивать свои лидерские качества;
- работать в команде;

#### Материальное обеспечение: бумага, маркеры

#### Задание:

- 1 Выделите значимые проблемы своего района, города, в решении которых вы могли бы принять участие.
- 2 Сформируйте адекватную самооценку своих лидерских качеств.
- 3 Проанализируйте внешние и внутренние барьеры, препятствующие саморазвитию.

#### Порядок выполнения работы:

- 1 Выполнение заданий подготовительного этапа.
- 2 Выполнение заданий основной части деловой игры.
- 3 Этап рефлексии лидерских качеств.
- 4 Подведение итогов.

#### Ход работы:

##### *1. Подготовительный этап*

Формирование мотивации и интереса участников группы на предстоящее занятие. Создание положительной эмоциональной атмосферы.

1. Знакомство. Участникам игры нужно назвать свое имя и продолжить фразу: «Я живу для...».

2. Принятие правил работы в группе: активное участие, «открытый микрофон», искренность и т. д.

3. Формирование команд. Участники формируют несколько команд по пять—семь человек. Для этого можно, например, рассчитать по номерам. Соответствующий номер образует свою команду. Либо предложить выйти вперед трем-четырем участникам (в зависимости от количества команд). Участникам предлагают выбрать в свою команду одного игрока из оставшихся, те в свою очередь выбирают следующих и т. д. Последние участники могут выбрать ту команду, в которой им бы хотелось быть в данной игре.

4. Каждая команда представляет одну из предложенных стихий: вода, воздух, земля, огонь. В команде необходимо:

а. Обсудить, чем данная стихия полезна для человека.

б. Продемонстрировать вербальным способом (девиз, лозунг и т. д.) и невербальным способом (пантомимика, жесты и т. д.) стихию.

Это упражнение является подготовительным для дальнейшей работы.

## *2. Основная часть*

Дальнейшая игра происходит в сформированных группах. Задачей данного этапа является выделение значимых проблем, своего района, города, в решении которых могла бы принять участие данная команда.

Инструкция: «Представьте, что ваша группа собралась, чтобы организовать молодежное движение».

Этапы работы:

1. Назовите свою организацию,
2. Сформулируйте ее цели и задачи (цели — что хотим достигнуть, задачи — как будем действовать),
3. Смоделируйте проект, отражающий поле деятельности вашего движения, выберите лидера, который представит ваш проект. На выполнение данной работы отводится 20—30 минут. Затем происходит представление проектов.

## *3. Этап рефлексии лидерских качеств*

Группа составляет собирательный портрет личности лидера, в который входят такие качества личности, как активность, целеустремленность, коммуникабельность, ответственность и т. д. Портрет современного лидера оформляется на листе и представляется от команды.

Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает развитие данных качеств у себя.

## *4. Подведение итогов.*

Обсуждение участниками группы результатов своей работы. Каждый участник по 10-балльной шкале оценивает степень удовлетворенности своей работой в группе. Подсчитывается средний балл работы группы. Анализируются внешние и внутренние барьеры, препятствующие самораскрытию.

В конце игры подводятся итоги, участники делятся своими чувствами, наблюдениями, выводами.

**Форма представления результата:** отчет

### **Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

## Раздел 2 Прикладные аспекты психологии общения

### Тема 2.1 Роли и ролевые ожидания в общении

#### Практическая работа № 3 Роли и ролевые ожидания в общении

##### Цель работы:

- 1 Формирование умений по определению групповых ролей.
- 2 Формирование умений по определению профессиональных склонностей.

##### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- определять групповые роли, наиболее подходящие для каждого конкретного человека;
- определять профессиональные склонности человека.

##### Материальное обеспечение:

- вопросник для определения групповых ролей;
- вопросник для определения профессиональных склонностей.

##### Задание:

- 1 Определите групповую(ые) роль(и) наиболее подходящую(ие) Вам.
- 2 Определите Ваши профессиональные склонности.

##### Порядок выполнения работы:

- 1 Изучите методику определения групповых ролей.
- 2 Определите свою групповую роль.
- 3 Изучите методику определения профессиональных склонностей.
- 4 Определите свои профессиональные склонности.

##### Ход работы:

*1. Изучите методику определения групповых ролей.*

–В каждом разделе необходимо распределить сумму в 10 баллов между утверждениями, которые характеризуют поведение человека. Эти баллы можно распределить между несколькими утверждениями. В редких случаях все 10 баллов можно распределить между несколькими утверждениями или отдать все 10 баллов какому-либо одному утверждению. Баллы заносятся в прилагаемую таблицу.

1. Что по моему мнению, я могу принести в групповую работу:

А. Я быстро нахожу новые возможности.

Б. Я могу работать хорошо со множеством людей.

В. У меня хорошо получается выдвигать новые идеи.

Г. У меня получается помогать другим.

Д. Я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа.

Е. Я согласен быть непопулярным, если в итоге этого приведет к хорошим результатам.

Ж. В привычной обстановке я работаю быстро.

3. У меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативного действия.

2. У меня есть недостатки в групповой работе, возможно, это то, что:

А. Я очень напряжен, пока мероприятие не продумано, не проконтролировано, не проведено.

Б. Я даю слишком большую свободу людям, точку зрения которых считаю обоснованной.

В. У меня есть слабость много говорить самому, пока, наконец, в группе не появляются новые идеи.

Г. Мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег.

Д. Если мне нужно чего-то достичь, я бываю авторитарен.

Е. Мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе.

Ж. Я сильно увлекаюсь собственными идеями, теряю нить происходящего в группе.

3. Мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.

3. Когда я включен в работу с другими:

А. Я влияю на людей, не подавляя их.

Б. Я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может.

В. Я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять время и не упустить из виду главную цель.

Г. У меня всегда есть оригинальные идеи.

Д. Я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах.

Е. Я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям.

Ж. Окружающим нравится моя хорошая рассудительность.

3. Мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.

4. В групповой работе для меня характерно, что:

А. Я очень заинтересован знать своих коллег.

Б. Я спокойно разделяю взгляд окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства.

В. У меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения.

Г. Я думаю, что у меня есть дар выполнить работу, как только ее план нужно приводить в действие.

Д. У меня есть склонность избегать очевидного, а предлагать что-то неожиданное.

Е. Все, что я делаю, я стараюсь довести до совершенства.

Ж. Я готов устанавливать контакты и вне группы.

3. Хотя меня интересуют все точки зрения, я, не колеблясь, могу принять собственное решение, если это необходимо.

5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что:

А. Мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор.

Б. Мне нравится находить практические решения проблемы.

В. Мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений.

Г. Мне приятно оказывать влияние на принятии решений.

Д. У меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое.

Е. Я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы.

Ж. Мне нравится сосредотачивать собственное внимание на выполнении поставленных задач.

3. Мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творческие способности.



6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время и с незнакомыми людьми:

А. Я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не выработаю свою линию поведения.

Б. Я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже если он мне не симпатичен.

В. Я попытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшить объем работы.

Г. Мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика.

Д. Я верю, что буду спокойно, на пределе своих способностей, идти прямо к цели.

Е. Я буду добиваться начальной цели вопреки любым затруднительным ситуациям.

Ж. Я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется.

3. Я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели.

7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе:

А. Я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс.

Б. Некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аналитичен и мне не хватает интуиции.

В. Мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство.

Г. Мне очень быстро все надоедает и я надеюсь только на одного – двух человек, которые могут воодушевить меня.

Д. Мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели.

Е. Иногда мне бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум.

Ж. Я понимаю, что я требую от других сделать то, что сам сделать не могу.

3. Если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить мою точку зрения.

Таблица ответов испытуемого:

Вопр	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

– Обработка и интерпретация результатов:

1. Строится таблица в соответствии с приведенными ниже «образцом-ключом», вписываются по каждому вопросу рядом с соответствующей буквой то количество баллов, которое даны этому варианту ответа в таблице ответов испытуемого.

2. Находится сумма баллов по каждому из I-VIII столбиков.

«Образец-ключ» для обработки и интерпретации ответов испытуемого

Номер вопроса	Номер ролевой позиции							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	Г	Е	В	З	Ж	Б	А	Д
2	Б	Д	Ж	Г	А	Е	В	З
3	А	В	Г	Ж	З	Д	Е	Б

4	З	Б	Д	В	Г	А	Ж	Е
5	Е	Г	З	А	Б	В	Д	Ж
6	В	Ж	А	Д	Е	Б	З	Г
7	Ж	А	Е	Б	Д	З	Г	В
Сумма								

– Анализ результатов:

Выделите те столбцы-роли, где набраны наибольшие суммы. Эти роли чаще всего выполняются в группе.

I. Председатель.

Функции: впитывает все возможные мнения и принимает решения.

Свойства: умеет слушать, хорошо говорит, логичный, решительный.

Тип: спокойный, стабильный, нуждается в высокомотивированной группе.

II. Формирователь.

Функции: соединяет усилия членов группы в единое целое.

Свойства: динамичный, решительный, напористый.

Тип: доминирующий экстраверт, нуждается в компетентной, умелой группе.

I и II – два противоположных подхода к общему управлению группой.

III. Генератор идей.

Функции: источник идей.

Свойства: умен, богатое воображение, креативность.

Тип: нестандартная личность, нуждается в мотивированном окружении, которое будет воспринимать его идеи.

IV. Оценщик идей (критик).

Функции: анализ и логические выводы, контроль.

Свойства: аналитичность, интеллектуальность, эрудированность, «якорь группы», возвращает к реальности.

Тип: рассудительный, волевой, нуждается в постоянном притоке информации и новых идей.

V. Организатор работы.

Функции: преобразование идей в конкретные задания и организация их выполнения.

Свойства: организатор, волевой, решительный.

Тип: волевой тип личности, нуждается в предложениях и идеях группы.

VI. Организатор группы.

Функции: способствует согласию группы, улаживает разногласия, знает потребности, проблемы членов группы.

Свойства: чувствительность, дипломатичность, доброта, коммуникативность.

Тип: эмпативный и коммуникативный, нуждается в постоянном контакте со всеми членами группы.

VII. Исследователь ресурсов.

Функции: связующее звено с внешней средой.

Свойства: общительный, увлекающийся, энергичный, привлекательный.

Тип: «напористый экстраверт», нуждается в свободе действий.

VIII. Завершитель.

Функции: побуждает группу все делать вовремя и до конца.

Свойства: профессиональная педантичность, обязательность, ответственность.

Тип: педантичный, нуждается в групповой ответственности, обязательности.

Чтобы управленческая команда была эффективной, нужно, чтобы все эти роли выполнялись членами группы, чтобы они взаимно дополняли друг друга (Иногда один член группы может выполнять две и больше ролей).



I	1	6			15	20			26		30	
II	2		9		13	16	21		25			
III	3		10	12		17		23			29	
IV	4	7	11			18		24		27		
V	5	8			14	19	22			28		

– Обработка результатов. Результаты исследования обрабатываются с помощью специального «ключа». Совпадение ответа с указанным в «ключе» оценивается определенным баллом, который принимает знак, поставленный в листе ответов. Например, если в листе ответов в клетке с номером 6 поставил знак «+», то этот ответ оценивается в 1 балл; если в клетке с номером 18 поставлен знак «+», то этот ответ оценивается в 2 балла; если в клетке с номером 18 поставлен знак «–», то этот ответ оценивается в 0 (ноль) баллов; если в клетке с номером 18 поставлен знак «±», то этот ответ оценивается в 1 ( $2 \times 0,5 = 1$ ) балл;. Подсчет производится по каждой шкале в отдельности. Каждая шкала соответствует определенному типу профессий:

I шкала – профессии типа «человек-человек».

II шкала – профессии типа «человек-техника».

III шкала – профессии типа «человек-художественный образ».

IV шкала – профессии типа «человек-природа».

V шкала – профессии типа «человек-знаковая система».

Ключ:

Шкала I «ч-ч»	№ балл	1 1	6 1	15 2	20 1	26 2	30 1
Шкала II «ч-т»	№ балл	2 1	9 2	13 1	16 2	21 1	25 1
Шкала III «ч-х»	№ балл	3 1	10 2	12 1	17 2	23 1	29 1
Шкала IV «ч-п»	№ балл	4 1	7 1	11 1	18 2	24 2	27 1
Шкала V «ч-з»	№ балл	5 1	8 1	14 2	19 2	22 1	28 1

– Анализ результатов:

Чтобы получить информацию о предпочтительном для человека типе профессии, необходимо просуммировать результаты по каждой шкале в отдельности и полученные данные внести в сводную таблицу.

Наибольшие положительные суммы будут по шкалам, соответствующим наиболее подходящим для человека типам профессий. Малые положительные и отрицательные суммы «укажут» на неподходящие типы профессии.

Множество специальностей и профессий можно объединить в 5 групп. Каждая группа профессий предъявляет определенные требования к человеку и вместе с тем, занимаясь какой-либо профессией, личность обогащается профессиональными качествами.

Профессия типа «человек-природа» включает такие виды практического труда, в которых человек взаимодействует с растительным и животным миром, природными богатствами планеты. Особенность природных систем в отличие от искусственных (технических) состоит в большей изменчивости, неповторимости условий и объектов труда. От человека требуется большая самостоятельность и инициатива в решении трудовых задач.

Профессия типа «человек-техника» включает все виды практического труда, в котором человек взаимодействует, в основном, с техническими объектами. Главным в работе является воспроизведение либо заданных образцов, действий (работа на станке, сборочном

конвейере и т.д.), либо заданных условий и результатов не по конкретным образцам, а по известным общим правилам (работа водителей городского транспорта, оператора).

Профессия типа «человек-человек» включает такие виды труда, содержанием которых является взаимодействие между людьми. Другой особенностью этих профессий является наличие у человека и специальных знаний, умений, навыков в той или иной области производства, науки, техники, искусства.

Профессии типа «человек-знаковая система» включает все виды практического труда, в которых человек взаимодействует с условными знаками, цифрами, кодами, естественными или искусственными языками.

Профессии типа «человек-художественный образ». В работах этого типа с помощью литературы, музыки, театра, живописи, кино, скульптуры и т.д. происходит художественное отражение действительности.

#### *4. Определите свои профессиональные склонности.*

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

## Тема 2.2 Виды социальных взаимодействий

### Практическая работа № 4 Формирование командных умений

#### Цель работы:

- 1 Формирование умения определять свое место в команде;
- 2 Научиться понимать других членов команды;
- 3 Формирование умения эффективно работать в группе;

#### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- определять свое место в команде;
- понимать других членов команды;
- эффективно работать в группе;

**Материальное обеспечение:** бумага маркеры, небольшой мяч

#### Задание:

1 Определите наиболее подходящую для Вас групповую роль, выполняя упражнения данной практической работы.

#### Краткие теоретические сведения:

Команды играют важную роль в учебной, профессиональной и личной жизни. Эффективность работы группы и команды можно оценивать с точки зрения полученных результатов. Для эффективного функционирования команды необходимо взаимопонимание ее членов, которое способствует персональному росту и успеху ее членов. Группы, которые основаны на взаимопонимании, обладают высоким уровнем сплоченности и добиваются результата, который превосходит ожидания окружающих. Команда — группа людей, имеющих общие цели, взаимодополняющие навыки и умения, высокий уровень взаимозависимости и разделяющих ответственность за достижение конечных результатов.

#### Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения.
- 2 Обсудите результаты практикума.

#### Ход работы:

*1 Выполните упражнения.*

Упражнение «Ком» имен. Группе предлагается встать в круг и, начиная с ведущего, назвать свое имя. Причем каждый следующий участник называет сначала имена тех, кто представился, и в конце свое имя. Последний участник называет имена всех стоящих в кругу.

Если участники группы хорошо друг друга знают, то можно предложить называть имя с характеристикой качества человека, начинающегося на ту же букву, что и его имя. Например: независимая Надежда, мудрый Михаил и т. п.

Упражнение «Поздороваться разными способами». Группа хаотично передвигается по комнате. Участникам предлагается как можно с большим количеством человек поздороваться, например, как европейцы (пожатием руки), как японцы (кланяясь друг другу) и другими способами, которые могут предложить как ведущий, так и сами участники. Можно добавить к упражнению задание: посчитать количество человек, с кем удалось поздороваться, и выбрать самого активного участника.

Упражнение «Игра в ассоциации». Группе предлагается встать в круг. Ведущий задает ассоциацию, например, «наша группа как солнечная система» и кидает мячик одному из участников. Он должен продолжить ассоциацию, например: «солнечная система — теплая» и т. д. Интересно проследить как будет меняться представление о первоначально заданном понятии «наша группа» в течение игры.

Упражнение «Групповая скульптура». Группа вся целиком строит из себя групповую скульптуру: транспортное средство, например автомобиль. Каждый человек по очереди выходит на середину, называет, какую «деталь автомобиля» он представляет. Затем пристраивается к уже существующим деталям. Конечно, автомобиль может выйти без колес и с тремя рулями, это вполне возможно. Пусть получившаяся фигура (транспортное средство) попробует двигаться, существовать в пространстве. После завершения эксперимента обсудить, кто какую функцию взял на себя, какие функции остались «невостребованными». Как это проявляется в жизни группы.

Если группа большая, то можно разбить ее на две-три подгруппы, давая другие варианты, например корабль, карета и т. п.

Упражнение «Солнечная система». Нарисуйте солнечную систему, состоящую из членов вашей команды. Можно изобразить в виде скульптуры. Данная игра направлена на создание команды на невербальном уровне, что позволяет определить сплоченность, расположенность членов группы друг к другу на уровне чувств, эмоций, поскольку участники заранее не знают о цели игры. По местоположению членов команды и их высказываниям можно судить о «духовном» единстве команды, взаимопонимании ее членов.

Упражнение «Идеальный человек». Группе предлагают представить, что она собирает идеальный организм, например человека. Кто из группы мог бы быть: его головой, туловищем, ногами, руками, сердцем, глазами, ртом и т. д.? Почему? Какими важными качествами обладает этот человек?

Упражнение «Организуй свое дело». Перед командой ставится определенная задача, например: организация совместной деятельности для создания творческого вечера либо праздника. На обсуждение дается 15—20 минут. Необходимо придумать название, цель, программу, распределить роли участникам группы (кто за какое направление работы отвечает), будет ли данное мероприятие традицией и т. п.

В процессе обсуждения необходимо, чтобы каждый член группы высказал свое мнение о поставленной перед ними задаче. В результате происходит распределение ролей, так же определяется лидер, который и выбирает самое рациональное решение и рассказывает о разработанной группой программе.

Упражнение «Эффективная команда». Группе предлагается ответить на вопросы и заполнить следующую таблицу.

Какую команду можно назвать эффективной?	Над чем необходимо работать вашей команде, чтобы стать эффективной?	Над какими качествами своего характера вам лично необходимо работать?

Игра «Блиц-социометрия». Участники игры располагаются по кругу, в центре которого большой лист бумаги, каждый пишет напротив себя свое имя. Ведущий дает одному из участников два маркера — черный и красный, и поясняет, что каждому по очереди нужно провести от своего имени только две стрелки к именам других участников — красную и черную. Красная — указывает на самого активного в группе человека, с кем чаще хочется общаться; черная, наоборот, на самого пассивного, с кем редко общаетесь. Маркеры передаются по кругу. После того как все участники, нарисовали стрелки, происходит обсуждение.

Группа анализирует полученные результаты, в частности разделение на микрогруппы, выявление лидеров. Участники, к которым не проведены стрелки или проведены черные стрелки, рассказывают, как себя чувствуют в этом коллективе, какого отношения к себе они бы хотели. В свою очередь те, кто нарисовал черные стрелки, поясняют, почему они сделали такой выбор. В конце игры каждый участник по кругу называет положительные качества своего соседа. Данная игра позволяет за относительно короткое время выявить симпатии и антипатии среди участников микрогруппы, а также скорректировать взаимоотношения, направив усилия на дружелюбие, взаимопонимание и поддержку.

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- На заключительном этапе были определены роли, что вы можете об этом сказать?
- Насколько реальны предложения, сделанные в ходе обсуждения действий команды?
- Удавалось ли вам внимательно слушать друг друга?
- Стремятся ли члены вашей команды к взаимопониманию?
- Каждый ли участник был активен в деятельности команды?
- Смогли ли вы определить свое место в команде?

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.



## Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

### Практическая работа № 5 Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»

#### **Цель работы:**

1 Формирование эмоционально-волевой сферы личности.

#### **Выполнив работу, Вы будете:**

уметь:

- развивать эмоционально-волевую сферу личности;

**Материальное обеспечение:** набор тестовых заданий

#### **Задание:**

1 Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

#### **Порядок выполнения работы:**

1 Изучите методику развития эмоционально-волевой сферы личности.

2 Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.

#### **Ход работы:**

*1. Изучите методику развития эмоционально-волевой сферы личности.*

– Психотренинг проводится в виде игры где нужно самораскрыться, открыть в себе сильные стороны, т.е. такие качества, навыки, стремление, которые вы принимаете, цените в себе, которые дают Вам внутреннюю устойчивость и доверие к самому себе; попытайтесь изучить возможности использования своих сильных сторон во взаимоотношениях с другими людьми.

«Закройте глаза. Пусть теперь каждый возьмет правой рукой руку соседа, подержит его руку в своей. Постарайтесь, не открывая глаз, сосредоточиться на звуках вокруг вас, пусть каждый сосредоточит внимание только на том, что слышит, пусть некоторое время послушает и постарается узнать звуки, которые до него долетают (1 минута). А теперь, все еще не открывая глаз, сконцентрируйте свое внимание на ладонях соседа справа и слева, на ладонях которого вы касаетесь. Постарайтесь понять, какая ладонь теплее, какая – холоднее, и запомните, была ли эта ладонь справа или слева (30 секунд). Теперь по-прежнему с закрытыми глазами разнимите руки и сосредоточьтесь каждый на своем дыхании, почувствуйте, как воздух входит и выходит через ноздри и губы, как движется грудная клетка при каждом вдохе и выдохе (1 минута). Попробуйте посчитать каждый выдох ... на пятом – откройте глаза ...».

*Психологическая разминка: упражнение «Здравствуй ...».*

Начинает один из участников и, обращаясь к соседу слева, с чувством радости от встречи с ним содержательно заканчивает фразу: «Здравствуй ...», выражая свое чувство и голосом, и жестом, и улыбкой.

*Упражнение «Зоопарк»*

Выберите животное, птицу, рыбу и т.д. Затем в течение 2-3 минут побудьте этим существом, переняв его манеру движения, повадки, звуки и т.д. Но о своем выборе нельзя говорить вслух, нужно постараться изобразить это существо. Затем группа обменивается впечатлениями, угадывая, кто же какое существо изображал.

### *Упражнение «Интервью»*

Один из участников садится в центр круга. Группа может задать ему 5 вопросов, но строго соблюдая рамки какой-то социальной роли сидящего в центре, например, как вопросы педагогу, родителю, студенту и т.д.

Затем следующий желающий садится в центр круга. Ему также задается 5 вопросов, но с обязательной сменой социальной роли.

### *Упражнение «Захват инициативы в диалоге»*

Двое участников садятся в центр круга. Один из них начинает диалог с любой реплики на любую тему. Второй должен подхватить разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это надо ненавязчиво, вежливо, но настойчиво.

Группа следит за диалогом. Затем двое других участников садятся в центр, задание для них то же.

### *Упражнение «Видение других»*

Один из участников садится спиной к группе, он должен детально описать (по предложению группы) внешний вид кого-то из членов группы.

Вариант – один из участников садиться в центр, а другой должен детально восстановить последовательность его поведения, например, за последние полчаса, или в самом начале занятий и т. д.

Эти упражнения необходимо проводить регулярно для того, чтобы участники привыкли более внимательно относиться друг к другу.

### *Упражнение «Разговор через стекло»*

Двое из участников лишь с помощью жестов пытаются о чем-то договориться. Тему можно сообщить одному из них, а он должен передать информацию своему товарищу, стоя перед звуконепроницаемым стеклом. Сказать то, что он знает, нужно, очень нужно, но мешает стекло. Тем не менее передать придется.

### *Упражнение «Сильные стороны»*

Вы должны рассказать о своих сильных сторонах – о том, что Вы любите, цените, принимаете в себе, о том, что дает чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Необязательно говорить о положительных чертах характера, важно отметить то, что является, может являться точкой опоры в различные моменты жизни. Важно, чтобы Вы «не брали в кавычки» свои слова, не отказывались от них, не умаляли своих достоинств, чтобы говорили прямо, безо всяких «но», «если» и т. д. Это упражнение направлено не только на определение собственных сильных сторон, но и на умение мыслить о себе в положительном ключе. Поэтому, выполняя его, необходимо избегать любых высказываний о своих недостатках, ошибках, слабостях. Руководитель и все остальные члены группы должны внимательно следить за этим и пресекать каждую попытку самокритики и самообсуждения.

Итак, высказывается первый желающий. Он может говорить о своих сильных сторонах 3-4 минуты и даже если закончит раньше.

Оставшееся время всё равно принадлежит ему. Это значит, что другие члены группы остаются только слушателями, они не могут высказываться, уточнять детали, просить разъяснения или доказательства.

Может быть, значительная часть времени пройдет в молчании. Человек, говорящий о себе, не обязан обосновывать или объяснять, почему он считает те или иные свои качества сильной стороной. Достаточно того, что он сам в этом уверен.

По истечении 3-4 минут начинает говорить следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступавшего, и так, пока не выскажутся все по очереди. Руководитель следит за временем и даёт сигнал, когда наступает очередь следующего члена группы.

После того, как все высказались, руководитель раздаёт листы, бумагу и карандаши, предлагая всем попытаться «провести инвентаризацию» своих сильных сторон и переписать

их на листочки. Руководитель предлагает перечислить не только то, о чём уже говорилось, о себе, но и другие сильные стороны, которые каждый осознаёт в себе в настоящее время.

После этого участники образуют группы по 2-3 человека. Каждая из них находит место себе, где можно разговаривать, не мешая остальным. Участники должны обсудить, как могли бы они, опираясь на свои сильные стороны, сделать что-то по-настоящему ценное, не ограничиваясь только индивидуальными интересами и потребностями. Этому отводится около 30 минут. Затем участники возвращаются в общий круг и рассказывают друг другу о том, как они собираются использовать свои сильные стороны.

Заканчивается тренинг прощанием, выражая чувство благодарности от общения друг с другом.

*2. Выполните упражнения для развития эмоционально-волевой сферы личности.*

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

## Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

### Практическая работа № 6 Индивидуальные особенности восприятия и общения

#### Цель работы:

- 1 Развитие навыков общения;
- 2 Формирование умений находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений.

#### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- привлекать к себе внимание;
- эффективно воспринимать партнеров по общению;
- эффективно общаться.

**Материальное обеспечение:** бумага, маркеры, небольшой мяч

#### Задание:

- 1 Изучите краткие теоретические сведения
- 2 Выполните упражнения.

#### Краткие теоретические сведения:

Умение находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений, характеризует общительность человека. Общительность — качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми.

Сформированная у личности направленность на человека как одно из сущностных ее свойств способствует успешности общения, если в ней проявляется отношение, которое порождает ориентировку на положительные качества в другом человеке. Однако для того чтобы грамотно общаться, человек должен обладать рядом характеристик. К интеллектуальным характеристикам относятся: хороший объем, устойчивость и распределение внимания, наблюдательность по отношению к окружающим людям, хорошая память, способность анализировать поступки человека и видеть за ними мотивы, умение ставить себя на место другого человека. Условием успеха во взаимоотношениях является соответствующая воспитанность эмоциональной сферы личности, которая, прежде всего, проявляется в том, умеет ли человек сопереживать другим людям, радоваться и огорчаться вместе с ними. Регуляция волевой сферы человека проявляется в его уравновешенности, умении управлять своим поведением в различных ситуациях.

#### Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения, направленные на развитие умения привлечь к себе внимание: Первое знакомство. Завоевание внимания. Центр общения.
- 2 Выполните упражнения на развитие навыков коммуникации: Передай жестами. Телефонграмма. Мысль одна, а слов много.
- 3 Выполните упражнения на восприятие партнеров по общению: Письма. Скульптура.
- 4 Выполните упражнение на построение межличностного взаимодействия.
- 5 Обсудите результаты практикума.

### **Ход работы:**

*1. Выполните упражнения, направленные на развитие умения привлечь к себе внимание: Первое знакомство. Завоевание внимания. Центр общения.*

Упражнение «Первое знакомство». Ведущий объясняет, что иногда обстоятельства складываются так, что приходится встречаться с совершенно незнакомым человеком. При этом вы договариваетесь не только о месте и времени встречи, но и о приметах, по которым вас можно узнать. Опишите себя так, чтобы человек, с которым вы встречаетесь, сразу вас узнал, при этом постарайтесь уйти от стереотипа (одежда, цвет волос, глаз и т. п.), а попробуйте найти свою индивидуальную примету (привычка поправлять очки, необычная деталь походки и пр.). Каждый делает описание на листочке и сдает ведущему. Индивидуальная работа длится три—пять минут.

Ведущий зачитывает текст, а участники группы должны узнать по описанию, чей это портрет. Выбрать самые интересные описания.

Упражнение «Завоевание внимания». Участникам предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, надо постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно это делают все участники по команде ведущего. Если участников больше 10—12 человек, то их можно разбить на две команды: одна — наблюдает, другая — выполняет упражнение. Затем поменяться местами. После выполнения упражнения необходимо обсудить у кого из группы получилось завоевать большее внимание аудитории и почему.

Упражнение «Центр общения». Все участники разбиваются на группы по шесть—восемь человек. Каждой группе за одну минуту необходимо выбрать тему разговора, чтобы она была интересна каждому участнику команды.

Через минуту тренер предлагает каждому участнику команды оценить по 10-балльной шкале степень интереса к предложенной теме. В случае разных оценок, даваемых в одной команде, обсудить результаты. Если степень интереса участников команды колеблется от 9 до 10 баллов, значит, каждый проявил заинтересованность и активность. Если есть оценки меньше 9 баллов, то видимо, в команде не все мнения участников были учтены.

Из каждой группы выбрать одного участника, который пойдет в «гости» в соседние группы. Цель «гостя» — стать центром общения в чужой группе (цель сообщается только для «гостей»). Группа ведет разговор на выбранную ранее тему. «Гость» общается в каждой чужой группе по три минуты.

По завершении упражнения группы обсуждают приемы общения, которые позволили участникам стать центром внимания в группе. Можно предложить каждой группе оценить по 10-балльной шкале эффективность выполнения упражнения «гостями». «Гости» также оценивают особенности общения в

каждой группе.

После упражнения делаются выводы по следующим вопросам:

- Что необходимо учитывать при принятии группового решения?
- Какие приемы можно использовать для того, чтобы стать центром общения?

*2. Выполните упражнения на развитие навыков коммуникации: Передай жестами. Телефонграмма. Мысль одна, а слов много.*

Упражнение «Передай жестами». Участники (пять—семь человек) встают в линию спиной друг к другу. Ведущий первому участнику дает задание передать при помощи жестов «цветочек» следующему игроку, второй передает третьему и т. д. У последнего участника тренер спрашивает: «Что вы получили?» В случае искажения информации обсудить, почему последний человек получил неверную информацию.

Упражнение «Телефонограмма». Из группы выбираются пять—семь человек для передачи информации. Передается телефонограмма от одного участника к другому так, чтобы остальные участники, передающие информацию, ее не слышали. Ведущий зачитывает информацию первому игроку один раз. Первый передает полученную информацию так, как ее запомнил, второму участнику и т. д. Группа наблюдает за процессом. Для анализа передачи информации лучше ее снять на камеру.

Информация: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог переговорить с вами лично, и просил передать вам, что если не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько он пробудет в министерстве, совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании необходимо обсудить вопрос о поставке компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти собеседование у психологов, которые будут работать в 20-м кабинете с 10 до 14 ежедневно до 2 октября».

Последнего участника спрашивают: «Что вы будете делать, получив данную информацию?»

В группе обсуждаются и вырабатываются требования к получению и передаче информации. Каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях, о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений. Выясняется, какие требования к передаче информации были нарушены.

Упражнение «Мысль одна, а слов много». Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Хорошо в краю родном». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом не одно из слов данного предложения не должно упоминаться. Важно сохранить смысл высказывания. Можно устроить соревнования между командами. Побеждает тот, у кого больше вариантов.

*3. Выполните упражнения на восприятие партнеров по общению: Письма. Скульптура.*

Упражнение «Письма». Все сидят в кругу, ведущий дает задание: «Напишите, какое впечатление производит на вас каждый участник группы». Записки не подписываются (в них пишется, кому она адресована) и сдаются ведущему, который затем их раздает адресатам. Обсуждается, совпадает ли собственное мнение о себе с мнением остальных участников практикума, зачитываются по желанию самые оригинальные.

Упражнение «Скульптура». Один участник — скульптор, другой — глина. Вылепите из своего партнера скульптуру, выражающую его сущность в вашем представлении. Назовите ее. Поменяйтесь ролями.

Затем каждый участник рассказывает о своих чувствах, эмоциях, наблюдениях и о том, что получил для себя в результате проделанных упражнений.

Какие приемы вы использовали для понимания состояния своего партнера?

*4. Выполните упражнение на построение межличностного взаимодействия.*

Упражнение «Сказочная история». Участники разбиваются на команды по пять—семь человек для сочинения своей сказочной истории.

Ведущий говорит: «Представьте, что вы находитесь в костюмерной, где есть костюмы всех известных сказочных персонажей. Выберите себе тот костюм, чью роль вы бы хотели сыграть. В своей команде назовите выбранную роль, а также цель жизни вашего сказочного персонажа, исходя из восприятия вами этого образа». Команде дается несколько минут на знакомство с персонажами и обсуждение их целей.

Ведущий продолжает: «Итак, на сказочной поляне собрались персонажи разных сказок, они поделились своими целями и проблемами. Сочините сказку, в которой участвуют все персонажи вашей команды, и разыграйте ее перед зрителями».

Для сочинения сказки дается 20 минут. Потом каждая команда представляет свою сказку. После представления участники обсуждают: какая была цель у их персонажа,

насколько она реализовалась в данной сказке, какую стратегию взаимодействия использовали для достижения своей цели.

Упражнение «За что мы любим». Ведущий вначале говорит о том, что, вступая во взаимодействие с окружающими, мы их делим по принципу нравится — не нравится. Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами людей. Давайте попробуем определить, какие качества в людях мы ценим, принимаем.

Участникам сообщается, что задание будет выполняться письменно. Каждый берет лист бумаги, выбирает в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует ему. Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, не называя самого человека.

Затем по очереди читаются характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Определяется, кто из присутствующих оказался в числе самых популярных личностей.

#### *5. Обсудите результаты практикума.*

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- Какие навыки общения вы получили в ходе данного практикума?
- Для чего необходимо уметь привлечь к себе внимание? Насколько часто это следует делать?
- Какие стороны психологии общения были рассмотрены на практикуме?
- Какие требования следует предъявлять к информации в процессе ее передачи и получения?
- Какие коммуникативные барьеры были выявлены в результате практикума?
- Какова роль социальной перцепции в общении?
- Какие особенности межличностного взаимодействия вами были отмечены?

**Форма представления результата:** ответы на вопросы

#### **Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

## Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

### Практическая работа № 7 Путь к успешной карьере

#### Цель работы:

- 1 Развитие положительного самоотношения;
- 2 Формирование у личности ориентации на успех, инициативу, саморазвитие;

#### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- правильно вести себя при собеседовании с работодателем;
- представлять себя;

**Материальное обеспечение:** бумага, маркеры, небольшой мяч

#### Задание:

- 1 Выполните упражнения.

#### Краткие теоретические сведения:

Направленность на успех - осознанное и целенаправленное поведение, ориентированное на реализацию общечеловеческих ценностей. Она является продуктом развития личности. Существенную роль в возникновении мотивации успеха играют ценностные структуры личности и оценка достигнутого.

Уровень успешности поведения личности зависит от многих ее индивидуально-психологических особенностей: степени развития эмоционально-волевой сферы, познавательных способностей, уровня ее саморегуляции, отношения к своему «образу Я», меры доверия к себе и миру, характерологических особенностей, самооценки, уровня притязаний, мотивации достижения, интернальности или экстернальности локуса контроля, системы ценностных ориентации, коммуникативных способностей, уверенности в себе, способности к самоутверждению.

#### Порядок выполнения работы:

- 1 Выполните упражнения.
- 2 Обсудите результаты выполнения практической работы.

#### Ход работы:

*1 Выполните упражнения.*

Упражнение «Что в имени тебе моем...». Каждый участник представляется по имени. Участники группы по кругу как можно больше называют вариантов имени этого человека или то имя, которое, по их мнению, больше подходит этому человеку.

Участник делится своими чувствами. Какое имя ему больше по душе в дружеской компании, дома, в официальной обстановке? Каким именем он хотел бы, чтобы его называли в данной группе?

Задание повторяется для каждого участника, в том числе и для ведущего.

Упражнение «Ассоциации — ты похож на ...». Каждому присутствующему по очереди сообщают, какие ассоциации он у других вызывает. Может, он напоминает растение, предмет, животное? Может, приходят на память слова песни, какая-либо фраза, литературный персонаж и т. д. К участнику обращаются по имени со словами: «Миша, ты напоминаешь мне отважного Питера Пена». Затем у участника спрашивают: «Какая



ассоциация, по-вашему, была самой верной, какая больше всех понравилась, а какая была очень неожиданной?»

Задание повторяется для всех участников практикума. Упражнение «Самопознание». Ведущий предлагает участникам закрыть глаза и, сидя на стульях, постараться расслабиться, отвлечься от всего внешнего и полностью погрузиться в себя, почувствовать свое тело, свое настроение. Участники мысленно повторяют фразу: «Перед моим внутренним взором появляется образ. Образ становится все более четким. Образ ясно стоит передо мной. Образ показывает мне, кто есть Я».

После упражнения участники группы обсуждают вопросы: Удалось ли вызвать свой образ? Что мешало сделать его более четким? Из чего складываются наши представления о самих себе? Какую роль играет самооценка в формировании образа? Почему «образ Я» не всегда соответствует нашей истинной сущности? Какие чувства испытывали при выполнении упражнения? Упражнение «Проективный рисунок: Я — реальный, Я — идеальный». Всем участникам предлагается выполнить два рисунка: «я такой, какой есть» и «я такой, каким хочу быть». На выполнение дается пять минут. Рисунки не подписываются. Техническая

сторона рисунка не важна.

Все рисунки раскладываются вместе в центре комнаты. Произвольно выбирается один. Поставить его, чтобы всем было видно. Теперь каждый по очереди рассказывает, что он видит на рисунке — не формальное описание, а свои ощущения от рисунка: каким, по его мнению, человек, нарисовавший себя, видит себя, что хотел бы изменить в себе. Все высказываются по очереди. При этом автор рисунка не объявляет себя. После того как все желающие выскажутся, можно попытаться определить, кто автор рисунка. Затем автор объявляет себя, рассказывает, что он хотел выразить своим рисунком, отмечает наиболее понравившиеся ему реплики. Таким образом обсуждаются все рисунки.

Упражнение «Интервью». Участники разбиваются на две команды. Одна — работодатели, другая — соискатели. Дается пять минут для того, чтобы работодатели кратко написали информацию о своем учреждении, производстве (название, чем занимаются, свободные вакансии), соискатели составляют краткое резюме (оно может соответствовать реальности либо быть вымышленным).

В течение одной-двух минут идет знакомство с предложенными вакансиями, и по команде ведущего соискатели занимают место рядом с работодателем. Таким образом, образуются пары: работодатель и соискатель. Если соискатель не успел сесть к тому работодателю, к которому хотел, то ему приходится выбирать из того, что осталось. Можно сделать так, чтобы соискатель пообщался с несколькими работодателями. Затем происходит смена ролевых позиций. В ходе беседы можно воспользоваться следующими рекомендациями:

<b>О чем может спросить работодатель</b>	<b>Чего не следует говорить в ответ</b>	<b>Как лучше ответить</b>
Почему вам нужна именно эта вакансия? Почему вы считаете, что справитесь с этой работой?	Рассказывать свою биографию	Сообщить о том, что вы умеете и способны сделать для фирмы на искомом месте
Охарактеризуйте себя как личность	Распространяться о своих религиозных и политических убеждениях, планах на личную жизнь	Рассказать о себе, делая упор на качества, которые вам понадобятся на этой должности



<b>О чем может спросить работодатель</b>	<b>Чего не следует говорить в ответ</b>	<b>Как лучше ответить</b>
Какой у вас опыт? Чем вы можете быть здесь полезны?	Перечислять все места, где вы работали	Подробнее рассказать о своих достижениях в интересующем фирму направлении
Как вам удалось справиться с какой-нибудь трудной ситуацией?	Сообщать незначительные подробности	Мне удалось изменить то-то и то-то, что принесло значительную прибыль фирме
Ваша самая большая слабость?	Торопиться с самокритикой	Упомяните недостатки, никак не влияющие на ваши профессиональные качества
Что вам известно о нашей компании?	Я собирался навести подобные справки, но руки не дошли	Я знаю, чем она занимается, какое место принадлежит ей в данной отрасли
У вас в резюме написано то-то и то-то... Расскажите подробнее	К сожалению, резюме было мной составлено сто лет назад, и я уже	Давайте четкие и короткие ответы по существу. Подготовьтесь подкрепить фактами каждое
Вы готовы пойти на курсы повышения квалификации?	Нет, это не слишком меня интересует	Да, я хотел бы быть в курсе новейших достижений в данной области
Вам нравится работать в команде?	Я с гораздо большим удовольствием показал бы, на что способен в	Нравится — и вот конкретный пример...
Каким вы себя видите через пять лет?	Я занимаю должность, созданную специально «под меня»	Я собираюсь работать все эти годы в вашей фирме и надеюсь, что новые навыки помогут моему продвижению
Какой стартовый заработок вас устроит?	Я готов согласиться на нижний предел зарплаты, положенный	Мне хотелось бы больше узнать об этой работе и моих обязанностях

Что вы чувствовали, находясь в роли работодателя и соискателя работы? Довольны ли вы результатами собеседования.

После упражнения можно обсудить некоторые советы, как получить хорошую работу:

1. За получение хорошей работы нужно бороться. Никто вам ничего не должен.
2. Различие между «везунчиком» и неудачником определяются тем, как они ведут свои дела, а не какими-то внешними факторами, вроде кризиса на рынке труда.
3. Чем больше времени вы потратите на определю того чем вы выгодно отличаетесь от десятка других людей, тем выше ваши шансы.
4. Если вам окончательно ясно, какая именно работа вам нужна, объясните это всем вокруг. Чем больше людей об этом знают, тем больше шанс найти именно то, что надо.
5. Солидные фирмы стремятся нанимать победителей - преподнесите себя как подарок судьбы их фирме.
6. Не жалейте времени на поиск новой работы: тратьте на это по 40 и более часов в неделю. Хорошую работу имеет тот, кто способен ее упорно искать.

7. Настройтесь на то, что вы можете получить сотни отказов. Это нормально. При правильном настрое очередной отказ не будет выбивать вас из колеи. Возможно, ваша новая попытка станет успешной.

Упражнение «Самопрезентация». В течение минуты необходимо рассказать о себе в будущем. Для этого важно представить: сколько вам лет, что вы достигли в профессиональном и личностном развитии. Что способствовало данным достижениям. Участник садится в центре и рассказывает о себе в будущем.

После того как все участники выскажутся, важно обсудить внешние и внутренние барьеры на пути к успеху, шансы на успешность в жизни.

*2 Обсудите результаты выполнения практической работы.*

Вопросы для обсуждения результатов практикума:

- Как вы чувствовали себя в процессе проведения различных игр?
- Какие навыки вы получили в ходе данного практикума?
- Изменилось ли ваше отношение к себе?
- Как вы понимаете «успех», «успешное развитие»?
- Изменилось ли ваше отношение к выбору профессии и трудоустройству?
- Что бы вы хотели пожелать участникам практикума?

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.

## Тема 2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

### Практическая работа № 8 Практические навыки саморегуляции

#### Цель работы:

1 Формирование умений и навыков саморегуляции.

#### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- правильно вести себя при собеседовании с работодателем;
- представлять себя;

**Материальное обеспечение:** бумага, маркеры, небольшой мяч

#### Задание:

1 Выполните упражнения.

#### Краткие теоретические сведения:

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, а также управления мышечным тонусом и дыханием. Приемы саморегуляции можно использовать в любых ситуациях.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Существуют естественные способы регуляции организма, к которым относятся: длительный сон, еда, общение с природой и животными, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. Но подобные средства нельзя использовать, например, на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

Своевременная саморегуляция предотвращает накопление остаточных явлений перенапряжения, способствует полноте восстановления сил, нормализует эмоциональный фон деятельности и усиливает мобилизацию ресурсов организма.

Естественные приемы регуляции организма являются одними из наиболее доступных способов саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- купание (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- высказывание похвалы, комплиментов и пр.

Кроме естественных приемов регуляции организма, существуют и другие способы саморегуляции (самовоздействия). Рассмотрим их более подробно.

Способы, связанные с управлением дыханием.

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота)

понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением.

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы. Как правило, добиться полноценного расслабления сразу всех мышц не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Способы, связанные с воздействием словом.

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

1. Самоприказы. Один из таких способов саморегуляции основан на использовании самоприказов — коротких, отрывистых распоряжениях, сделанных самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с соответствующей организацией своего поведения.

Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами.

Самопрограммирование. Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах. Настроить себя на успех можно с помощью самопрограммирования.

Самоодобрение (самопоощрение). Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Особенно трудно переносимым является ее дефицит в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, что является одной из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»

Способы, связанные с рисованием.

Рисование красками, карандашами, фломастерами, которые дают полноценный, насыщенный цвет, помогает избавиться от неприятных переживаний, особенно депрессии, тревоги, страха. В последних случаях рекомендуют рисовать левой рукой (правшам). При этом важно не наличие умения рисовать, а способность выразить свою эмоцию в абстрактной форме, через цвет и линию.

Приемы, способствующие снятию усталости перед сложной работой.

Если вы устали, но вам предстоит еще сложная работа или же произошло событие, которое выбило вас из колеи, и вы теряете контроль над ситуацией, рекомендуется сделать паузу для саморегуляции с использованием самоприказов успокоения.

В заключение следует отметить, что в работе по профилактике нервно-психической напряженности первостепенная роль должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей и неизменной уверенности в успехе дела, за которое вы взялись.

Помните об улыбке как эффективном способе снятия нервного напряжения. Кроме всего прочего, улыбка очень украшает человека, на него приятно смотреть. Это еще один способ укрепить уверенность в себе.

Исходя из вышесказанного можно вывести «формулу уверенности»:

- Сознательное создание осанки и мимики уверенного человека.
- Искусственное привлечение ощущения внутреннего состояния радости.

- Создание мысленного образа успеха, ощущение себя успешным человеком.

### **Порядок выполнения работы:**

1 Выполните упражнения.

2 Обсудите результаты выполнения практической работы.

### **Ход работы:**

*1 Выполните упражнения.*

#### Упражнения, связанные с управлением дыханием.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

- На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна).

- На следующие четыре счета задержите дыхание.

- Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6.

- Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

#### Упражнения, связанные с управлением тонусом мышц, движением.

- Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза.

- Дышите глубоко и медленно.

- Пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот).

- Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе.

- Прочувствуйте это напряжение.

- Резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе.

- Сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно подделать гримасы удивления, радости и пр.).

#### Упражнения, связанные с воздействием словом.

1. Самоприказы.

Последовательность работы с самоприказами следующая:

- Сформулируйте самоприказ.

- Мысленно повторите его несколько раз.

- Если это возможно, повторите самоприказ вслух.

2. Самопрограммирование.

Последовательность работы с самопрограммированием следующая:

А. Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

Б. Сформулируйте текст программы. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня», например:

- «Именно сегодня у меня все получится»;

- «Именно сегодня я буду самой(-ым) спокойной(-ым) и выдержанной(-ым)»;

- «Именно сегодня я буду находчивой(-ым) и уверенной(-ым)»;

- «Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

В. Мысленно повторите его несколько раз.

Формулы-настрои можно произносить вслух перед зеркалом или про себя, по дороге.

3. Самоодобрение (самоощереение).

Похвалите себя.

Упражнения, связанные с рисованием.

1. Создайте рисунок, отражающий ваше внутреннее состояние.

2. Возьмите яркие краски, ассоциирующиеся у вас с чувством радости, уверенности, свободы, и нарисуйте — пусть это будет чистая абстракция — что-нибудь этими красками.

Подобное эмоциональное насыщение очень важно. Его можно использовать для того, чтобы настроиться на «уверенное» состояние.

Упражнения, способствующие снятию усталости перед сложной работой.

1. Физические упражнения на растяжение мышц и на напряжение—расслабление наиболее подходящих и не занятых в работе мышц (10-15 секунд).

2. Расслабление мышц, но без дремотного состояния, с использованием следующих словесных формул, которые произносятся «про себя» в фазе вдоха (2,5 минуты):

- Я расслабляюсь и успокаиваюсь.
- Мои руки расслаблены и теплеют.
- Мои руки полностью расслаблены, теплы, неподвижны.
- Мои ноги расслаблены и теплеют.
- Мои ноги полностью расслаблены, теплы, неподвижны.
- Мое туловище расслабляется.
- Мое туловище полностью расслаблено, отдыхает, хороший, приятный отдых.
- Состояние приятного отдыха, покоя, расслабления.
- Идет процесс восстановления.
- Каждая клетка мышц, нервов, мозга отдыхает и восстанавливается.
- Весь организм хорошо отдохнул, восстановился.
- Исчезли усталость и тревога. Я готов(а) действовать.

3. Мысленное представление наиболее значимых элементов в предстоящей деятельности (2 минуты).

4. Выполнение наиболее значимых действий (встать, улыбнуться, потянуться и т. д.) или произнесение самых основных аргументов (любых утверждений, способствующих самоодобрению и самоподдержке. Например: «Я справлюсь», «Я спокоен(а), счастлив(а) и уверен(а) в себе») (10-15 секунд).

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.



## Тема 2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

### Практическая работа № 9 Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации

#### Цель работы:

1 Формирование умений по выявлению типичных способов реагирования на конфликтные ситуации.

#### Выполнив работу, Вы будете:

уметь:

- выявлять типичные способы реагирования на конфликтные ситуации;

#### Материальное обеспечение: вопросник

#### Задание:

1 Выявить свои типичные способы реагирования на конфликтные ситуации.

#### Порядок выполнения работы:

1 Изучите методику по выявлению типичных способов реагирования на конфликтные ситуации.

2 Определите свои типичные способы реагирования на конфликтные ситуации.

#### Ход работы:

*1. Изучите методику по выявлению типичных способов реагирования на конфликтные ситуации.*

– Можно выявить несколько человек, склонных к соперничеству или сотрудничеству в группе, команде, стремящихся к компромиссам, избегающих конфликтов или старающихся обострить их, а также старающихся оценить степень адаптации каждого члена коллектива к совместной деятельности.

В каждом вопросе выбирается предпочитаемый вариант поведения и указывается его буква в бланке-ключе ответов.

Вопросник:

1. а) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;  
б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. а) я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3. а) я обычно стремлюсь добиться своего;  
б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интереса другого человека.
4. а) я стараюсь найти компромиссное решение;  
б) я стараюсь не задеть чувства другого.
5. а) улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого;  
б) я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) я пытаюсь избегать неприятностей для себя;  
б) я стараюсь добиться своего.

7. а) я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить окончательно;  
б) я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. а) я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) я думаю, что не всегда нужно волноваться из-за каких-то возникающих разногласий;  
б) я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) я твердо стремлюсь добиться своего;  
б) я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. а) первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы;  
б) я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. а) зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;  
б) я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет на встречу.
13. а) я предлагаю среднюю позицию;  
б) я постараюсь, чтобы все было сделано по-моему.
14. а) я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;  
б) я показываю другому логику и преимущество моих взглядов.
15. а) я стараюсь успокоить другого и сохранить отношения;  
б) я стараюсь делать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16. а) я стараюсь не задеть чувств другого;  
б) я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. а) я обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. а) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;  
б) я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне на встречу.
19. а) первым делом я попытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;  
б) я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20. а) я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;  
б) я стараюсь найти наилучшее состояние выгод и потерь для нас обоих.
21. а) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;  
б) я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. а) я пытаюсь найти позицию, которая находится по середине между моей и другого человека;  
б) я отстаиваю свою позицию.
23. а) как правило, я озадачен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас;  
б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность при решении спорного вопроса.
24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему на встречу;  
б) я стараюсь убедить другого идти на компромисс.
25. а) я пытаюсь убедить другого в своей правоте;  
б) ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. а) я обычно предлагаю среднюю позицию;  
б) я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. а) зачастую стремлюсь избежать вопросов;

- б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б) улаживая позицию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. а) я предлагаю среднюю позицию;  
б) думаю, что не всегда можно волноваться из-за возникающих разногласий.
30. а) я стараюсь не задеть чувств другого;  
б) я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Бланк-ключ ответов:

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	2	3	4	5	б
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					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

– Обработка и интерпретация результатов:

По каждому из разделов вопросника (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление) подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом. Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения испытуемого в ситуации конфликта, тенденцию его взаимоотношений в сложных условиях.

2. *Определите свои типичные способы реагирования на конфликтные ситуации.*

**Форма представления результата:** выполненная работа

**Критерии оценки:**

«Отлично» - учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

«Хорошо» - учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками или не полностью.

«Удовлетворительно» - учебные задания выполнены частично, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

«Неудовлетворительно» - учебные задания выполнены частично и содержат грубые ошибки.