



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Колледж экономики, управления и права

**Методические указания
по организации практических занятий
по учебной дисциплине
Психология общения**

Специальность
38.02.02 Страхование дело (по отраслям)

Ростов-на-Дону
2021


Методические указания по учебной дисциплине Психология общения разработаны с учетом ФГОС среднего профессионального образования специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям) и предназначены для студентов и преподавателей колледжа.

Методические указания определяют этапы выполнения работы на практическом занятии, содержат рекомендации по выполнению индивидуальных заданий и образцы решения задач, а также список рекомендуемой литературы.


Составитель (автор): И.И. Филиппова, преподаватель колледжа ЭУП

Рассмотрены на заседании предметной (цикловой) комиссии специальности 38.02.02 Страхование (по отраслям)

Протокол № 7 от 28 мая 2021 г

Председатель П(Ц)К специальности  Е.Н. Мошкова
и одобрены решением учебно-методического совета колледжа.

Протокол № 6 от 31 мая 2021 г

Председатель учебно-методического совета колледжа

С.В.Шинакова

Рекомендованы к практическому применению в образовательном процессе.

РАЗДЕЛ 1 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

ТЕМА 1.1 ПОНЯТИЕ ОБ ОБЩЕНИИ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

1. *Наименование темы практического занятия: «Определение уровня общительности»*

2. *Количество часов — 2*

3. *Цели занятия:*

- сформировать умения самодиагностики и рефлексии;
- развить у студентов умение анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно оформлять результаты.

Студент должен знать: виды социальных взаимодействий, понятие социальной перцепции.

Студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности; пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

4. *Задания студентам на самоподготовку:*

- «Коммуникативные и организаторские склонности» (Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. – М., 1995)
- «Ваш стиль делового общения». (Морозов А.В. Деловая психология. – СПб.: Союз, 2000)
- «Ваши эмпатические способности» (Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других.- М., 1996)

5. *Оборудование:* бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук, аудиозаписи телефонных разговоров.

6. *Проверка теоретической готовности студентов к выполнению практического занятия. Опорные вопросы:*

- Понятие социальной перцепции.
- Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
- Искажение в процессе восприятия.

7. *Инструктаж о проведении практического занятия:*

- 1) Провести самодиагностику по предложенным методикам.
- 2) Провести самоанализ на основании полученных результатов самодиагностики и теста «Коммуникабельны ли вы?» (самостоятельная работа – 2-ое занятие)
- 3) Заполнить таблицу и составить план действий по коррекции результатов, препятствующих эффективному общению.

Сильные стороны

Слабые стороны

Пути коррекции

Приложение к практическому занятию № 1

Психологические тесты:

1. «Коммуникативные и организаторские способности»
2. «Ваш стиль делового общения»
3. «Ваши эмпатические способности»

КОММУНИКАТИВНЫЕ И ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ (КОС)

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) – поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них.
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того, чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

от **0,10** до **0,45** – низкий уровень;

от **0,46** до **0,55** – уровень ниже среднего;

от **0,56** до **0,65** – средний уровень;

от **0,66** до **0,75** – высокий уровень;

от **0,76** до **1,00** – очень высокий уровень.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают эффективность общения и психологическую совместимость в деятельности.

НИЗКИЕ – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение, трудно переживает обиды.

СРЕДНИЕ – человек общительные, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

ВЫСОКИЕ – человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей (K_o) определяют по формуле: $K_o = m/20$, где m – количество ответов совпавших с «ключом».

Если K_o соответствует:

от **0,20** до **0,55** – низкий уровень;

от **0,56** до **0,65** – уровень ниже среднего;

от **0,66** до **0,70** – средний уровень;

от **0,71** до **0,80** – высокий уровень;

от **0,81** до **1,00** – очень высокий уровень.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают возможности организовывать себя и других.

НИЗКИЕ – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

СРЕДНИЕ – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

ВЫСОКИЕ – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских склонностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

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

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

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

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

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

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

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

ВАШИ ЭМПАТИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ

Инструкция «Вам предлагаются вопросы, на которые надо ответить «да» или «нет».

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, склонности, способности.
2. Если окружение проявляет признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то огорчены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояние.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистическая.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов

Подсчитайте число ответов соответствующих «ключу», а затем определите суммарную оценку:

+1, -2, -3, +4, +5, +6, +7, +8, +9, -10, -11, +12, -13, -14, +15, -16, -17, +18, +19, +20, +21, -22, +23, -24, +25, -26, +27, -28, -29, +30, -31, +32, -33, -34, -35, -36.

Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов.

Уровень выраженности:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;

29 - 22 – средний;

21 - 15 – заниженный;

менее 14 баллов – низкий.

Источники:

1. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. – М., 1995. С.245-249.
2. Морозов А.В. Деловая психология. – СПб.: Союз, 2000. С. 440-445; 515
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других.- М., 1996.

ТЕМА 1.2 КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

1. *Наименование темы практического занятия: «Коммуникативная сторона общения»*

2. *Количество часов — 2*

3. *Цели занятия:*

- создание условий для формирования положительного стереотипа поведения, развития коммуникативных умений и навыков в общении со сверстниками и взрослыми.

- развить у студентов умение анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно оформлять результаты.

Студент должен знать:

виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении

Студент должен уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

4. *Задания студентам на самоподготовку:*

1. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании.
2. Морозов А.В. Деловая психология
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других

5. *Оборудование:* стулья, расставленные по кругу, визитки для написания имени в форме звездочек, плакат для рефлексии в виде лестницы, магнитофон, диск с записью музыки, ручки, бумага, карандаши, ластик.

Приложение к практическому занятию №2

Задание 1. Оценка уверенности в себе.

Цель: с помощью теста «Уверенность в себе» оценить насколько вы уверенный или самоуверенный человек.

Уверенность в себе и своих силах - одна из черт характера, способная достаточно сильно влиять на жизнь человека. Так, к примеру, недостаточно уверенный в себе человек может из-за своей неуверенности упустить свой шанс на удачу или же не сможет возразить там, где это необходимо. Однако и излишняя самоуверенность также может негативно повлиять на человека - ведь в таком случае человек переоценивает свои силы и возможности. Насколько уверенны в себе вы поможет определить этот тест.

Другое название данного теста - тест Райдаса. Здесь предлагается 30 утверждений, описывающих различные типы поведения. По каждому утверждению надо отметить степень соответствия:

- 5 — "очень характерно для меня, описание очень верное",
- 4 — "довольно характерно для меня — скорее да, чем нет",
- 3 — "отчасти характерно, отчасти не характерно",
- 2 — "довольно не характерно для меня — скорее нет, чем да",
- 1 — "совсем не характерно для меня, описание не верно".

Текст опросника

- *1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.
- *2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
- 3. Когда подаваемая еда в кафе меня не удовлетворяет, я жалуюсь на это официанту.
- *4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
- *5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».
- 6. Когда меня просят что-либо сделать, я обязательно выясняю, зачем это.
- 7. Я предпочитаю использовать сильные аргументы и доводы.
- 8. Я стараюсь быть в числе первых, как и большинство людей.
- *9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах. 10. Я получаю удовольствие от общения с незнакомыми людьми.
- *11. Я часто не знаю, что лучше сказать привлекательной (ому) женщине (мужчине).
- *12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждение.
- *13. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить на учебу, чем пройти через собеседование.
- *14. Я стесняюсь возвратит покупку.
- *15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.
- *16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.
- *17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться и дрожать.
- 18. Если известный и уважаемый лектор выскажет точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и свою точку зрения.
- *19. Я избегаю спорить и торговаться о цене.
- 20. Сделав что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.
- 21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.

22. Если кто-то сплетничает обо мне, я стремлюсь поговорить с ним об этом.
*23. Мне часто трудно ответить «нет».
*24. Я склонен сдерживать проявления своих эмоций, а не устраивать сцены.
25. Я жалуюсь на плохое обслуживание и беспорядок.
*26. Когда мне делают комплимент, я не знаю, что сказать в ответ.
27. Если в театре или на лекции мне мешают разговорами, я делаю замечание.
28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, получит отпор.
29. Я всегда высказываю свое мнение.
*30. Иногда мне абсолютно нечего сказать.

Ключ

1. Найти сумму баллов для вопросов, не отмеченных звездочкой (номера 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29).
2. Найти сумму для отмеченных звездочкой вопросов (номера 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30).
3. Прибавить к первой сумме число 72 и вычесть вторую сумму.

Интерпретация

- 0 - 24: очень неуверен в себе;
25 - 48: скорее не уверен, чем уверен;
49 - 72: среднее значение уверенности;
73 - 96: уверен в себе;
97 - 120: слишком самоуверен.

Задание 2. Развитие навыков общения.

Упражнение 1. Навыки невербального поведения.

Попробуйте привлечь к себе внимания без речевого общения – средства мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. Упражнения выполняются парами. Изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию. Тот, кто оценивает, в таблицу против каждого состояния ставить оценку по пятибалльной шкале. Затем пары меняются.

Упражнение 2. Не слышу.

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое зеркало (в поезде, в автобусе), они не слышат друг друга, но у одного из них срочное возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно, не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ. Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результат понятого записывается в бланк отчета.

Упражнение 3. Фраза по кругу.

Ведущий предлагает какую-нибудь простую фразу, например: «В саду падали яблоки» Участники. Начиная с первого игрока. Произносят эту фразу по очереди. Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, удивленной, безразличной и т.п.). Если участник не может придумать

ничего нового, то он выбывает из игры. И так продолжается, пока не остается несколько (3-4) победителей. Может быть, игра закончится раньше, если никто из участников не сможет придумать ничего нового. Победителям дополнительный балл к оценке.

Упражнение 4. Описание и интерпретация видеофрагментов.

Упражнение заключается в просмотре фильмов и видеороликов с выключенным звуком. Сначала описываются невербальные проявления актеров (преобладающая мимика, описание мимики по зонам↑, жесты и походка). После объективного описания высказываются предположения, какие чувства, эмоции, состояния испытывает герой видеофрагмента. Наконец, высказываются версии всего сюжета.

Упражнение 5. «Как говорят части тела».

Покажи:

как говорят плечи;

как говорит палец;

как ноги;

как говорит голова;

как говорит рука;

Задание 3. Ответьте на тест по теме «Невербальное общение»

1. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- А) все время разговора;
- Б) 2/3 времени разговора;
- В) половину времени разговора;
- Г) иногда.

2. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно Вас слушать;
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- Г) ему просто некуда девать руки.

3. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- А) скуку;
- Б) гордость;
- В) печаль;
- Г) досаду.

4. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?

- А) постукивание по столу пальцами;
- Б) потирание ладоней;
- В) руки в боки на поясице;
- Г) почесывание шеи.

5. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
- А) свою неприязнь;
 - Б) свое желание Вас ударить;
 - В) свою неуверенность;
 - Г) свое расположение к Вам.
6. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:
- А) неуверенный в себе человек, все копирует;
 - Б) нервничает, взволнован;
 - В) хочет поскорее расстаться с Вами;
 - Г) расположен к Вам, согласен с Вами.
7. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:
- А) он устал, хочет расслабиться;
 - Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
 - В) он открыт для равноправного диалога;
 - Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.
8. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:
- А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
 - Б) он выигрывает время для раздумий;
 - В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
 - Г) он неуверен в себе, замкнут.
9. Верхом на стуле обычно сидит человек:
- А) замкнутый, необщительный;
 - Б) показывающий свое превосходство;
 - В) с низким уровнем культуры;
 - Г) испытывающий нехватку времени.
10. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:
- А) он пытается себя сдерживать, контролировать;
 - Б) он чувствует свое превосходство;
 - В) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
 - Г) он оценивает Ваши слова.

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности(В.В.Бойко)

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В.В.Бойко, позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая

коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Ниже представлены пункты опросника, сгруппированные в 9 шкал. Бланк предъявляется респондентам без названий шкал.

Бланк методики

Инструкция: Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где

0 – совсем неверно,

1 – верно в некоторой степени,

2 – верно в значительной степени,

3 – верно в высшей степени.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

<i>№</i>	<i>Утверждения</i>	<i>Баллы</i>
1.	<i>Медлительные люди обычно действуют мне на нервы</i>	
2.	<i>Меня раздражают суетливые, непоседливые люди</i>	
3.	<i>Шумные детские игры я переношу с трудом</i>	
4.	<i>Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно</i>	
5.	<i>Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня</i>	
<i>Всего:</i>		

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей.

<i>№</i>	<i>Утверждения</i>	<i>Баллы</i>
6.	<i>Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник</i>	
7.	<i>Меня раздражают любители поговорить</i>	
8.	<i>Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе</i>	
9.	<i>Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры</i>	
10.	<i>Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня</i>	
<i>Всего:</i>		

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

№	Утверждения	Баллы
11.	<i>Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)</i>	
12.	<i>Так называемые “новые русские” обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством</i>	
13.	<i>Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны</i>	
14.	<i>Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу</i>	
15.	<i>Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем</i>	
<i>Всего:</i>		

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

№	Утверждения	Баллы
16.	<i>Считаю, что на грубость надо отвечать тем же</i>	
17.	<i>Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен</i>	
18.	<i>Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем</i>	
19.	<i>Мне неприятны самоуверенные люди</i>	
20.	<i>Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте</i>	
<i>Всего:</i>		

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

№	Утверждения	Баллы
21.	<i>Я имею привычку поучать окружающих</i>	
22.	<i>Невоспитанные люди возмущают меня</i>	
23.	<i>Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо</i>	
24.	<i>Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания</i>	
25.	<i>Я люблю командовать близкими</i>	
<i>Всего:</i>		

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным"

№	Утверждения	Баллы
26.	<i>Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах</i>	
27.	<i>Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка</i>	
28.	<i>Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня</i>	
29.	<i>Я проявляю нетерпение, когда мне возражают</i>	
30.	<i>Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется</i>	
Всего:		

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

№	Утверждения	Баллы
31.	<i>Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам</i>	
32.	<i>Меня часто упрекают в ворчливости</i>	
33.	<i>Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю</i>	
34.	<i>Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки</i>	
35.	<i>Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь</i>	
Всего:		

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

№	Утверждения	Баллы
36.	<i>Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку</i>	
37.	<i>Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях</i>	
38.	<i>Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь</i>	

39.	<i>Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)</i>	
40.	<i>Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей</i>	
<i>Всего:</i>		

Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других

№	Утверждения	Баллы
41.	Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
42.	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
43.	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
44.	Я стараюсь не поддерживать отношения с несколько странными людьми	
45.	Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	
<i>Всего:</i>		

Обработка результатов

По каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных респондентом баллов, тем выше степень его нетерпимости к окружающим. В среднем опрошенные набирают: воспитатели дошкольных учреждений – 31 балл, медсестры – 43, врачи – 40 баллов. Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности.

ТЕМА 1.4 ПЕРЦЕПТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3

1. *Наименование темы практического занятия: «Коммуникативный тренинг».*

2. *Количество часов-2*

3. *Цели занятия:*

- повышение компетентности участников группы в сфере общения через
- изучение коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения,
- углубление опыта анализа ситуаций общения,
- расширение и обогащение репертуара эффективных приемов общения.

Студент должен знать: основные элементы коммуникации; роли и ролевые ожидания, виды общения

Студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности; пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

4. *Оборудование:* бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук.

5. *Проверка теоретической готовности студентов к выполнению практического занятия. Опорные вопросы:*

1. Каковы основные элементы коммуникации?
2. Что такое вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры?

Приложение к практическому занятию № 3.

Блок 1: изучение коммуникативной стороны общения

1. Упражнение «Бегущие огни».

Цель: включение участников в групповую работу, создание благоприятной психологической атмосферы, снятие напряжения, развитие навыков вербального и невербального общения.

Время: 10 мин.

Процедура: Участники сидят в кругу, один из них говорит соседу какую-нибудь короткую приветственную фразу, например, «Доброе утро!». Сосед должен как можно скорее повторить эту фразу и снова сесть, а его сосед должен сделать то же самое, и волна приветствий и повторений бежит по кругу, как по трибунам. Упражнения необходимо выполнять с максимальной скоростью. Когда волна проходит полкруга, к заданию прибавляется еще один элемент, который может быть вербальным или невербальным. Например, участник, сидящий напротив начавшего игру, встает и говорит: «Доброе утро», а потом дважды хлопает в ладоши, затем садится. Теперь все последующие играющие должны выполнять именно этот комплекс, а затем очередной участник добавляет еще что-нибудь и так далее.

Обсуждение:

- что чувствовали участники в процессе выполнения упражнения?
- изменилось ли ваше состояние после выполнения упражнения?

2. Упражнение «Послание самому себе».

Цель: изучение возможностей и ограничений вербальной коммуникации

Время: 10 мин.

Процедура:

Участники тренинга выстраиваются в одну шеренгу так, чтобы на левом фланге осталось место для еще одной шеренги. Правофланговый говорит своему соседу какую-нибудь фразу, которую он желал бы услышать сегодня, а сам бежит в левый фланг. Сосед передает эту фразу по цепочке, причем он должен передать смысл, а повторять все предложение дословно не обязательно. Дождавшись, когда фраза пройдет двух-трех участников, член тренинговой группы, ставший теперь правофланговым, передает тем же путем послание для себя и перебегает на левый фланг, и так далее, пока все участники не пошлют и не получат обратно послания самим себе.

Обсуждение:

- совпадало ли полученное вами сообщение с отправленным?
- если нет, то как вы думаете, почему?
- что вы чувствовали, когда получили собственное искаженное / неискаженное сообщение?
- от чего зависит эффективность вербальной коммуникации?

3. Упражнение «Тюрьма».

Цель: развитие способности к невербальному общению.

Время: 10 мин.

Процедура:

Участники делятся на пары. В каждой паре один участник становится «заключенным», другой – «посетителем». Участникам дается инструкция: «Вам необходимо обсудить план побега из тюрьмы, используя только невербальные средства. Меду вами – стекло, через которое неслышно звуков. Переговорное устройство не работает. Задача посетителя – за 1 мин. объяснить заключенному способ и время побега. Задача заключенного – понять и в случае необходимости с помощью невербальных средств уточнить непонятое». Через 1 мин. дается инструкция поменяться ролями.

Обсуждение:

- что понял «заклученный»?
- что хотел сказать «посетитель»?
- какие приемы невербального общения оказались эффективными?
- как вы себя чувствовали, не имея возможности использовать невербальные средства?

Блок 2: изучение интерактивной стороны общения

1. Упражнение «Спички»

Цель: осознание трудностей организации совместной деятельности при ограничении обратной связи.

Время: 10 мин.

Процедура:

Участники по двое сидят спиной друг к другу. Один из них складывает фигуру из восьми спичек. После этого на словах объясняет своему напарнику, как надо сложить идентичную фигуру. При этом напарник не имеет право задавать уточняющие вопросы. Затем упражнение повторяется, но уже с правом задавания вопросов.

Обсуждение:

- какие результаты получились у вас в первом и во втором случаях?
- что вы чувствовали, когда не получали или не могли дать обратную связь партнеру?

2. Упражнение «Разговор больших пальцев»

Цель: расширение репертуара способов взаимодействия, осознание трудностей организации взаимодействия при ограничении коммуникации.

Время: 10 мин.

Процедура:

Участникам дается инструкция: «Вы должны общаться большими пальцами. Ведущий будет комментировать процесс вашего взаимодействия. Ваши пальцы увидели друг друга и решили познакомиться. Познакомьтесь. Ваши пальцы решили весело провести время. Договоритесь, куда вы пойдете. Теперь ваши пальцы поссорились и не разговаривают. Но им скучно друг без друга и они решили помириться. Помиритесь. Ваши пальцы договариваются о новой встрече. А теперь попрощайтесь».

Обсуждение:

- как вы чувствовали себя в процессе выполнения упражнения?
- что было самым трудным во взаимодействии больших пальцев?

Блок 3: изучение перцептивной стороны общения

1. Упражнение "Я за тебя отвечаю"

Цель: получение опыта различения образа другого человека, изучение искажений взаимовосприятия.

Время: 10 мин.

Процедура:

Вызывается доброволец. Он выбирает из группы того человека, с кем, по его мнению, возникло у него наибольшее взаимопонимание. Эти двое садятся рядом и договариваются, кто за кого сейчас будет отвечать. Игра состоит в том, что на вопросы группы, заданные одному человеку, отвечает другой, стремясь угадать, как бы на его вопросы отвечал его напарник. Напарник же молчит и слушает, отмечая мысленно, где отвечающий за него игрок попал в точку, а где ошибся. Вопросы можно задавать любые, связанные с чем угодно и на любую тему. Вводятся ограничения, либо временные, либо на количество задаваемых вопросов. Пара по желанию меняется ролями. Игра проходит с двумя-тремя парами участников.

Обсуждение:

Обсуждение может строиться из нескольких слоев.

Первый слой посвящен впечатлениям молчащего члена пары.

- где были точные попадания в ответах, а где бы он ответил иначе?

Затем впечатлениями делится второй игрок, взявший на себя ответственность за первого.

- легко ли было отвечать на вопросы, как и за счет чего он находил ответы?

Второй слой обсуждения поднимается после того, как все желающие пары отыграются и касается связи характера вопроса с особенностями личности тех, кто на них отвечал.

- почему именно этой паре были заданы именно эти вопросы, а не какие-нибудь другие?

Третий слой обсуждения связан с ожиданиями задававших вопросы.

- задавая вопрос, ожидали ли вы определенный ответ на него?

- если ответ не совпадал с ожидаемым, что вы чувствовали?

2. Тест-упражнение «Иллюзии социальной перцепции».

Цель: осознание иллюзий социальной перцепции, изучение искажений взаимовосприятия.

Время: 5 мин.

Процедура:

Участникам предлагается ответить на следующие вопросы: «Каких качеств, необходимых для общения, не хватает, по вашему мнению, вам? Каких качеств, необходимых для общения, не хватает другим людям?»

Обсуждение:

Чаще всего оказывается, что в других не хватает мягкости, теплоты и доброты, а в себе твердости, настойчивости и т. д. Эффективно общаться можно, лишь обладая достаточными психологическими знаниями и перестраиваясь с одной позиции на другую.

3. «Проективный рисунок»

Цель: развитие перцептивной стороны общения

Время: 15 мин.

Процедура:

Задача заключается в том, чтобы нарисовать по два рисунка: «Я - какой я есть», «Я – каким я хочу чтобы меня воспринимали другие».

Обсуждение:

- покажите и опишите ваши рисунки: что на них изображено и почему?

- как отличаются ваш первый и второй рисунки?

Игра «Гвалт»

Цель: осознание трудностей процесса общения при наличии «помех», снятие психологической напряженности.

Время: 5 мин

Процедура

В роли основных участников оказывается вся группа. Для этого участники распределяются по парам. Пары расходятся по комнате так, чтобы игроки, составившие пару, оказались в наибольшем удалении друг от друга. Для этого можно разойтись в диагональные углы комнаты. В одном углу будут первые половины всех пар, а в другом углу — вторые. По сигналу ведущего пары начинают обмениваться информацией. Для усложнения взаимовосприятия можно предложить участникам коммуникации повернуться спиной друг к другу.

После того как обмен информацией состоялся, играющие публично выясняют, кто как понял друг друга и какая информация передавалась изначально. Искажения восприятия, неизбежные в так организованном общении, нередко бывают весьма курьезными.

Обсуждения игры, как правило, не происходит, хотя можно обменяться соображениями о том, за счет чего некоторым играющим удалось услышать передаваемые им сведения точнее и подробнее, чем другим.

Подведение итогов занятия

Каждый член группы высказывается о том, что нового он узнал, приобрел в процессе занятия.

Дополнительные упражнения

Упражнение «Подарок по кругу»

Цель: развитие способности к невербальному общению

Время: 15 мин.

Процедура:

Участники становятся в круг спиной друг к другу. Их задача – передать по кругу подарок, изобразив его с помощью невербальных средств.

Обсуждение:

- какой подарок передавал по кругу каждый из участников, и какой подарок к нему «вернулся»?

- какие невербальные средства помогли вам понять, что передается?

Упражнение «Общий язык»

Цель: изучение ситуации ограниченного общения

Время: 15 – 20 мин.

Процедура:

Из группы выбирается по желанию тройка участников. Участники должны договориться между собой, например, о том, где, когда и зачем они должны встретиться. Но средства общения у каждого ограничены. Среди троих договаривающихся один сидит с завязанными глазами и неподвижен. Другой онемел и также неподвижен. Третий также лишается права разговаривать, вдобавок у него завязаны глаза. Итак, находясь в ситуации ограниченных возможностей общения, тройка должна договориться до чего-то за минимальное время. По желанию игра повторяется со следующей тройкой участников.

Обсуждение:

- удалось ли вам договориться?

- трудно ли было выполнить упражнение?

- что способствовало, а что препятствовало успешному нахождению общего языка?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

1. *Наименование темы практического занятия: «Тренинг развития общения и коммуникативных навыков в группе»*

2. *Количество часов-2*

3. *Цели занятия:*

- узнать правила деловой беседы, переговоров, совещаний;
- условия эффективности общения;

Студент должен знать: основные элементы коммуникации; роли и ролевые ожидания, виды общения

Студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

4. *Оборудование:* бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук, аудиозаписи телефонных разговоров.

5. *Проверка теоретической готовности студентов к выполнению практического занятия. Опорные вопросы:*

1. Каковы основные элементы коммуникации?
2. Что такое вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры?
3. Дайте характеристику деловой беседе?
4. Каковы психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАНЯТИЯ № 4

Задание № 1.

Оценить этикет делового общения по телефону.
Составить словесный портрет деловой женщины.
Дать оценку правильности служебного приема.

Задание 1.1. Провести деловое совещание в форме ролевой игры. Дать оценку проведения делового совещания.

Результат решения заданий оформить в письменной форме отчетом.

Задание 2. Приведите примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор.

Прослушивание телефонных разговоров (аудиозапись различных телефонных разговоров) и оценка их с точки зрения:

- а) правильности построения разговора
- б) этикета делового общения по телефону
- в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Задание 3. Правильный разговор по телефону.

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке; речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы.

Задание 4. Внимание на экран!

Посмотрим фрагменты из фильма "Служебный роман" и видеоролика "Прогноз погоды" и озадачим себя для ответа на вопросы:

1. Как изменился образ деловой женщины?
2. С какой деловой женщиной приятнее общаться?
3. Какой тип коммуникаций присутствует?

Эталоны ответов. Посмотрели и отвечаем на вопросы.

На все случаи жизни есть писанные и неписанные правила общения, но деловая женщина, прежде всего - личность, которой не чужда любовь.

Яркие, сильные чувства движут личность, вдохновляют и одухотворяют к достижению успеха, взлету творческой мысли, блестящей карьере.

Личность, карьера, успех - понятия неразделимые.

И дай Бог, чтоб Вы были любимыми и любили.

Особое внимание уделим правилам поведения на работе женщин, т.к. именно от них зачастую зависит атмосфера общения, сложившаяся в коллективе.

Познакомьтесь с правилами поведения женщин на работе самостоятельно, преследуя цель их использования в будущей практической работе, а сегодняшняя задача - составить словесный портрет деловой женщины.

Вопрос 1. Служебный прием - что это?

Служебный прием - это индивидуальная беседа руководителя с подчиненными.

Вопрос 2. Какова главная цель беседы?

Вопрос 3. Почему актуален вопрос приема на работу?

Вопрос 4. Что главное при прохождении собеседования?

РАЗДЕЛ 2 ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

ТЕМА 2.1 КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5

1. *Наименование темы практического занятия: «Самодиагностика по опроснику К. Томаса. Стратегия поведения в конфликтах».*

2. *Количество часов —2*

3. *Цели занятия:*

- *формирование готовности к обсуждению вопроса о стратегиях поведения;*
- *формирование основы для осознания особенностей собственного поведения в конфликте;*
- *развить у студентов умение анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно оформлять результаты.*

Студент должен знать: Понятие конфликтной ситуации и конфликта. Функции конфликта. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликтов. Методы управления конфликтами. Способы разрешения конфликтов.

Студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

4. *Оборудование:* бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш

**СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ
(ТЕСТ К.ТОМАСА)**

Инструкция: Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих ту или иную тактику поведения. Выберите, пожалуйста, из каждой пары одно утверждение, которое Вам больше подходит, точнее характеризует Ваше обычное поведение в конфликте и отметьте его.

Например, из первой пары Вы выберите утверждение «а», из второй «б», и запишете: 1а, 2б и так далее.

Утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда выбор сделать трудно, но все равно необходимо. Долго думать не следует.

1. А Иногда я предоставляю 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 не согласны.
2. А Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б Я стараюсь добиться своего.
7. А Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и 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 мне навстречу.
13. А Я предлагаю среднюю позицию.
Б Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. А Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
Б Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А Я стараюсь не задеть чувств другого.

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

СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ (ТЕСТ К.ТОМАСА)

Общие сведения

Тест американского социального психолога К.Н.Томаса (1973 г.) позволяет оценить индивидуальную стратегию и тактики поведения в конфликтной ситуации.

Автор методики К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются продуктивными или деструктивными; каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются две стратегии.

Первая стратегия - «Партнерство» - ориентация на учет интересов и потребностей партнера. Стратегия согласия, кооперации, поиска и приумножения общих интересов.

Вторая стратегия - «Напористость» - реализация собственных интересов, достижение собственных целей. Жесткий подход: участники-противники, цель - победа или поражение. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят отношения.

Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет **пять основных тактик регулирования конфликтов.**

1) **противоборство** (соревнование, конкуренция) - тактика стремления удовлетворения своих интересов, невзирая на интересы другого;

2) **уступка** - тактика, в противоположность соперничеству, принесения в жертву собственных интересов ради другого, приспособление;

3) **компромисс** – тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов каждого участника взаимодействия;

4) **избегание** – тактика ухода, отсутствия стремления и к кооперации, и отсутствие к достижению собственных целей;

5) **сотрудничество** – тактика поиска альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Обработка результатов

Ключ.

Отметьте, пожалуйста, какую тактику Вы выбрали из каждой пары утверждений.

БЛАНК ОТВЕТОВ

№ вопроса	противоборство	сотрудничество	Компромисс	избегание	уступка
1				А	Б
2		б	А		
3	а				Б
4			А		Б
5		а		Б	
6	б			А	
7			Б	А	
8	а	б			
9	б			А	
10	а		Б		
11		а			Б
12			Б	А	
13	б		А		
14	б	а			
15				Б	А
16	б				А
17	а			Б	
18			Б		А
19		а		Б	
20		а	Б		
21		б		А	
22	б		А		
23		а		Б	
24			Б		А
25	а				Б
26		б			А
27				А	Б
28	а	б			
29			А	Б	
30		б			А



П С К И У Тактики (заглавные буквы)

График. Индивидуальный профиль тактик регулирования конфликтов.

Подсчитайте, пожалуйста, сумму набранных Вами баллов по каждой из тактик и нанесите результаты на график.

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, при которой применяются все 5 тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. На графике результат оптимальной стратегии поведения попадает в «коридор», отмеченный штриховыми линиями.

Ваш результат отличен от оптимального, если то одни тактики имеют значения ниже 5 баллов, другие - выше 7 баллов (сумма баллов равна 30).

Для оптимизации своего поведения в конфликте рекомендуется привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения по результатам тестирования.

Специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик - противоборства, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Тест можно использовать в групповом варианте, как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени — не более 15-20 мин.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Стиль конкуренции

Человек, предпочитающий данный стиль, весьма активен и стремится идти к разрешению конфликта собственным путем. Он обычно способен к волевым решениям и немедленным действиям. Стремясь в первую очередь удовлетворить собственные интересы, добиться результата, который кажется ему наилучшим, он игнорирует интересы и мнения других людей. Вовлечение партнеров в ситуацию имеет следующие особенности. Им не позволяют сопротивляться тому направлению или тем способам достижения результата, которые декларируются. Сопротивление подавляется. Поощряется и санкционируется то, что исходит от лидера (того, кто задает отношения конкуренции). Люди, следующие выбранной им стратегии, признаются союзниками, однако только до тех пор, пока не начинают возражать или сопротивляться. Правда, если сила их воли, оказываемое сопротивление или элементарное везение, удачливость достаточно сильны, то, в конечном счете, лидер будет готов признать их правоту, может перейти к ним в подчинение и принять другой стиль поведения и отношений при совместном решении последующих проблем. Лица, не согласные с избранной стратегией, зачастую автоматически становятся противниками («кто не со мной, тот мой враг»), нередко снижается их общая личностная оценка, появляются недифференцированное негативное отношение, барьеры предубежденности и предвзятости. Борьба за личное первенство может быть столь напряженной, что, потерпев поражение в локальной ситуации, человек, использующий стратегию конкуренции, испытывает такое ощущение, будто рухнули все жизненные устои. Что необходимо знать, пользуясь данным стилем и выстраивая соответствующую жизненную стратегию взаимодействия с партнерами? Этот стиль эффективен тогда, когда вы обладаете определенной властью, убеждены, что ваше решение или подход в данной ситуации является наиболее правильным и вы имеете возможность настаивать на нем. Однако это совсем не тот стиль, который целесообразно использовать в личных отношениях, например, если вы хотите сохранить с людьми добрые отношения. Если вы часто прибегаете к стилю конкуренции, даже исходя из самых добрых намерений, даже если партнеры действительно не могут выбрать правильное решение, как следует выполнить задание, все равно рано или поздно возникнет чувство отчуждения. Стиль конкуренции требует и определенных субъективных предпосылок: уверенности в правильности выбранного решения и свои способности воплотить это решение в жизнь, настойчивости, последовательности, энергии для преодоления препятствий и доведения дела до конца, умения настоять на своем, даже если окружающие настроены отрицательно, а также некоторого пренебрежения к психологическим нюансам общения. При жестком пользовании стилем конкуренции такие общечеловеческие качества, как гуманизм, рефлексия, эмпатия, если начинают

мешать делу, отбрасываются как незначим причем действующее лицо склонно прикрывать это весьма изощренными аргументами: необходимостью ограничивать себя ради интересов дела, сверхценностью достигаемого результата, апелляция к мнению авторитетов, национальным менталитетом, политически или общегосударственными задачами, социальным или профессиональным долгом, семейными традициями, памятью предков и пр. Попытки же примирить интересы дела и межличностных отношений могут напоминать метание из стороны в сторону, в результате чего и дело делается как следует, и отношения становятся хаотически дезорганизованными. И если стратегия конкуренции, авторитарного подавления, соперничества в данной ситуации является объективно обходимой для того, чтобы скоординировать совместные усилия, направить на разрешение проблемы коллективную энергию, то следует смириться с тем, что вы можете быть не очень популярным. Зато, если вы получите положительный результат, он сразу завоевывает вам сторонников, в том числе из рядов вчерашних противников и критиков. Поэтому перед тем как использовать данный стиль, решая конкретные ситуации жизнедеятельности, вы обычно должны сделать выбор, что вам важнее — достичь результата или сохранить дружеские отношения. Кроме того, вам следует взвесить и собственные возможности: хватит ли у вас характера, чтобы принять и удерживать доминантную позицию над окружающими, четко ли вы видите цель, к которой должны их вести, в состоянии ли вы так организовать распределение обязанностей, чтобы не сталкивать партнеров между собой, снять ситуации неопределенности и пр. Стиль конкуренции целесообразно использовать в таких ситуациях: —Исход дела очень важен для вас, вы делаете большую ставку на решение данной проблемы именно вашим способом. —Вы обладаете достаточным авторитетом и компетентностью для принятия решения, вам очевидно, что предлагаемое вами решение — наилучшее в данных условиях и при сложившихся обстоятельствах. —Необходимо быстро принять решение, и у вас достаточно власти для того, чтобы взять на себя ответственность за его результаты. —Вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять, что, кроме вас, никто этого не сделает. —Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования, а окружающие не спешат взять ответственность на себя. —Вы не можете показать окружающим, что находитесь в тупике. Важно принять любое решение, чтобы сдвинуть дело с мертвой точки; вы понимаете его непопулярность, однако считаете, что нужно хоть как-то действовать, и у вас достаточно полномочий, чтобы потом исправить последствия даже ошибочного шага. Стиль конкуренции, принятый как основа отношений с окружающими, как стержень жизненной стратегии, приводит к отчуждению и изоляции окружающих, определенным личностным деформациям (уверенности в собственной правоте и непогрешимости, принятию в любой ситуации позиции морального и интеллектуального превосходства, утрате способности быть самокритичным).

Стиль уклонения

Основной характеристикой данного стиля является отказ от немедленного решения возникшего конфликта. Уклоняющийся человек не только не отстаивает своих прав, но и отказывается от взаимодействия с другими людьми в целях разрешения проблемы. Для уклонения от проблемы могут быть использованы самые разные приемы: вы можете незаметно для собеседника перевести разговор на менее щекотливую тему или открыто заявить, что не готовы или не хотите продолжать этот бессмысленный спор; можете отговориться тем, что вас ждут другие дела и уйти, а можете сказать, что на фоне мировых процессов глупо заниматься такими мелочами; можете пообещать сделать требуемое в недалеком будущем и тут же выбросить обещание из головы, а можете предложить заняться более интересной или выигрышной деятельностью. В любом случае (уходите ли вы от обсуждения проблемы, игнорируете ее, добиваетесь, отсрочки решения или перекладываете ответственность за ее решение на других) вы реализуете стратегию уклонения. Если ваш партнер продолжает настаивать на том, что игнорировать проблему нельзя или покажет, что ему стали понятны ваши уловки, в дело обычно включается

защитная аргументация. Вы начнете доказывать, что «спешка гибели подобна», что нужно все тщательно взвесить и уточнить, что «тише едешь — дальше будешь», что нельзя так давить на вас. Ведь чаще всего за данным стилем стоит одно желание — чтобы проблема разрешилась сама собой, без вашего участия, не привнося в вашу жизнь дополнительной ответственности и хлопот. Однако бывают ситуации, когда именно стиль уклонения является наилучшим способом избежать дополнительных осложнений. Наиболее целесообразен он в случае, если вы вынуждены общаться со сложным партнером, который еще не «созрел» для решения обсуждаемой проблемы, или при взаимодействии с глубоко конфликтным человеком, с которым просто невозможно найти общий язык, и нет серьезных оснований для дальнейшего продолжения контактов. Тогда своевременное прекращение взаимодействия, пока вы окончательно не зашли в тупик, может быть единственным правильным выходом. В таком случае ваше управление действиями данного человека заключается в пресечении попыток втянуть вас в замкнутый круг одних и тех же аргументов, выяснения отношений, перечисления прошлых обид. Полезен прием уклонения и тогда, когда перед вами стоит задача найти какой-то выход из сложившейся ситуации, однако вы еще не знаете, что предпринять, у вас не хватает необходимой информации и соответствующей подготовки, да и принимать решение немедленно нет острой необходимости. Вместо того чтобы усиливать напряженность, стараясь немедленно найти выход, вы можете дать себе время на размышление и сознательно уклониться от навязываемой спешки. Ситуации, в которых стиль уклонения оказывается наиболее предпочтительным: —Напряженность ситуации очень велика (например, нервы участников натянуты до предела), и вы ощущаете необходимость ослабления накала. —У вас был трудный день, вы и так уже взвинчены, чувствуете, что неадекватно реагируете на происходящее, поэтому решение проблемы в данный момент может быть неправильным, принесет дополнительные неприятности для вас лично или для других людей. —Исход дела для вас не очень важен, а есть множество других более неотложных и серьезных дел. —Ситуация настолько проста, а решение, которое нужно принять так тривиально, что вам жаль тратить на нее свое время, или же вы предпочитаете дать партнерам реальную возможность потренироваться в принятии на себя ответственности. —Вы видите, что партнеры настроены враждебно, не хотят идти на уступки или хотя бы учесть ваши интересы. —Вы хотите выиграть время для принятия более аргументированного решения, получения необходимой информации или же для того, чтобы заручиться чьей-то помощью либо поддержкой. —Ситуация слишком сложна, а у вас нет сейчас времени для того, чтобы ее решить на нужном уровне или довести дело до конца. —Вы реально взвешиваете свои силы и приходите к выводу, что у других больше шансов эффективнее разрешить эту проблему, а так как они пока что в этом не убедились, вы устраняетесь, чтобы освободить им арену действий. —Вы убеждены, что вскрытие и открытое обсуждение конфликта сейчас, немедленно, может только ухудшить ситуацию, поэтому решение проблемы следует отодвинуть хотя бы на какое-то время. Прибегая к тем или иным приемам реализации стиля уклонения, вы должны быть готовы к тому, что окружающие сочтут это «бегством» от решения проблемы, стремлением снять с себя ответственность. Вы должны быть сами убеждены, что ваше уклонение — это действительно прием конструктивного подхода к разрешению конфликта, смягчению конфликтогенной ситуации, что в любой момент вы готовы включиться в решение проблемы. Вполне возможно, что делать этого вам не надо, так как конфликт может разрешиться сам по себе. Однако особо уповать на это не следует. Ведь не менее высока и вероятность того, что ваше игнорирование проблемы, стремление не выражать отношения к ней, уход от решения еще более накалят ситуацию, потребует принятия более энергичных мер и затраты больших сил в будущем. Преобладание тенденций уклонения в жизненной стратегии приводит к самооправданию собственной бездеятельности, снижению социальной и профессиональной активности, усилению психологических защит, обосновывающих личную пассивность. При доминировании такой стратегии человек неосознанно ищет партнера, на которого перекладывает ответственность за

свои дела. Однако признать свою зависимость от этого партнера он не всегда может, поэтому удерживает его в роли «козла отпущения» разными, в том числе прямо противоположными средствами (как откровенной лестью, так и обвинением во всех своих бедах).

Стиль приспособления

Типичным для данного стиля является отказ от собственных интересов в пользу интересов другого человека (действия как бы обратные стилю конкуренции, альтернатива соперничеству). При этом могут быть разные варианты приспособления. Первый, благоприятный, связан с тем, что вы уступаете осознанно, добровольно, выбираете данный способ выхода из конфликта как наиболее целесообразный. К тому же вы не жалеете о содеянном и продолжаете чувствовать себя комфортно. Ваши собственные интересы, желания, стремления либо безболезненно подавляются, либо вы находите возможность их реализовать в другой ситуации, с другими людьми или в иной сфере деятельности. То, что другой человек добился лучших результатов фактически за ваш счет, не создает вам дополнительной проблемы, вы можете позволить себе быть щедрым. Однако, зачастую ситуация требует от вас приспособления, к которому вы не готовы. То есть, обстоятельства заставляют вас уступать тогда, когда вы хотели бы добиться результатов в свою пользу или считаете, что другой человек начал злоупотреблять вашей добротой. Тогда вы будете чувствовать себя обиженным, будете испытывать острую неудовлетворенность от происходящего, недовольство собой за свою неспособность отстоять собственные права. Бывает и так, что обстоятельства требуют, чтобы вы отступили; вы совершенно правильно действуете, отступая, приспособляясь к характеру ситуаций или партнеру по взаимодействию, однако недовольство сохраняется. Нередко в таких случаях возникает ощущение, что на вас оказывают неправомерное давление, вами манипулируют, окружающие чрезмерно пренебрегают вашими интересами, а вы не можете или не хотите отстаивать свои права. Тогда внешний конфликт, разрешаясь, порождает у вас конфликт внутренний. По этому поводу следует сказать только одно: «Уступая — уступайте». То есть, если вы сочли, что в данной ситуации или при данной раскладке сил необходимо приспособление, то не терзайте себя размышлениями о том, почему именно вы всегда должны уступать и почему окружающие не хотят пойти навстречу вам. Однако, если вы действительно пришли к выводу, что есть предел уступкам, что дальнейшее отступление приводит к утрате жизненно значимых ценностей, что другой человек не оценит сделанного вами или злоупотребляет вашими уступками, следует отказаться от одностороннего приспособления. Правда, в том случае, если вы чувствуете силы для того, чтобы прибегнуть к другому стилю или хотя бы открыто заявить о своих правах. Иначе ваши робкие попытки привлечь внимание к вашим интересам и потребностям просто удивят партнера, сформируют у него мнение, что вы вдруг начали ни с того ни с сего капризничать. Ведь приучив его к вашим односторонним уступкам, вы сформировали привычку не считаться с вами. Неожиданный отказ действовать в привычной для него стратегии он может расценить как нарушение его собственных прав действовать определенным образом. Поэтому, если вы приучили окружающих к тому, что приспособление к ним — это стратегия вашей жизни, добиться мгновенного переворота отношений будет очень трудно. Ведь постоянные уступки с вашей стороны для них очень удобны, и отказаться от них сразу добровольно никто не сможет. А нередко им приходится заново обучаться новой технике отношений, диалогу, субъект-субъектной инструментровке ситуаций взаимодействия. Естественно, что эти дополнительные трудности не все партнеры готовы принять с радостью по поводу того, что «наконец-то он стал себя уважать и потребовал уважения к себе». Стиль приспособления внешне немного напоминает стиль уклонения. Его также часто используют для получения отсрочки в решении проблемы. Например, вы видите, что, немного уступая, вы ничего не теряете, смягчаете ситуацию, получаете возможность впоследствии вновь вернуться к этому вопросу. Однако основное отличие заключается в

следующем. В стиле уклонения вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека, вы просто отказываетесь решать проблему. В стиле же приспособления вы уводите другого человека от действий «во вред самому себе» и возвращаетесь к той же проблеме ради него самого. Наиболее целесообразно прибегать к стилю приспособления в следующих ситуациях: Вас не волнует то, что происходит, вы вполне можете позволить; обстоятельствам развертываться по их логике, а если от этого выигрывает кто-то другой, то вам лично все равно. Вы хотите сберечь мир и добрые отношения с другими людьми и готовы «заплатить» за их сохранение ценой уступок, отказа от собственных приоритетов. Хорошие взаимоотношения с данным человеком для вас важнее, чем тот выигрыш, который может принести победа над ним. —Вы видите, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас. —Вы понимаете, что для данного человека очень важно почувствовать уверенность в себе, что ваша уступка поможет ему обрести самоуважение или сохранить авторитет в глазах окружающих. —Вы понимаете, что не совсем правы, что ваше решение — не наилучшее, и разумнее вовремя отказаться от него, чем заводить дело в тупик. —Вы видите, что у вас мало власти или шансов победить, поэтому лучше своевременно перейти на сторону более сильного или удачливого партнера, это обеспечит вам выигрыш в будущем за счет его благоволения или прямого покровительства. —Вы полагаете, что ваша уступка даст другому человеку урок «хороших манер», он поймет, что лучше жить в мире, уступая, друг другу, что иногда отступить, даже не соглашаясь с тем, что делает партнер, или, считая, что он совершает ошибку,— означает моральный выигрыш. Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, вы можете смягчить конфликтную ситуацию и восстановить нормальные отношения с партнером, если иными способами привести его к норме не удастся (он упрям, чрезмерно заинтересован в результатах или нуждается в успехе для сохранения самоуважения). Вы, однако, не обязаны успокаиваться на достигнутом. Конечно, если вы считаете итог вполне удовлетворительным, приемлемым для себя, то можете спокойно выбросить все, что происходило, из головы. Если же у вас осталось чувство неудовлетворенности, то вы можете использовать период полученного затишья для накопления сил, чтобы потом вновь вернуться к проблеме или воспользоваться иными, более благоприятными обстоятельствами, лишь бы добиться окончательно желаемого для вас разрешения конфликта.

Стиль компромисса

Если предыдущий стиль основывался на односторонних уступках, то в основе компромисса лежат взаимные уступки. Каждый из партнеров несколько снижает свои требования, уступает в своих интересах, чтобы удовлетворить их хотя бы частично. В результате встречного движения каждая из сторон достигает частичного удовлетворения своего желания и частичного выполнения желания другой стороны. Такое движение осуществляется пошагово, путем постоянного взвешивания всех обстоятельств для разработки компромиссного решения, которое устраивало бы обоих. Действия, совершаемые партнерами, несколько напоминают стиль сотрудничества (см. далее), однако осуществляются на более поверхностном уровне. Здесь не возникает необходимости выявлять скрытые нужды и интересы, взаимодействие идет чисто по внешней, событийной стороне ситуации. К стилю компромисса обычно прибегают, когда обе стороны хотят одного и того же, но знают, что добиться наивысшего результата при подобных обстоятельствах просто невозможно. Нельзя достичь того, чтобы одновременно «и волки были сыты, и овцы целы». Два человека в напряженной ситуации убеждаются, что оба стремятся к одному и тому же результату и именно поэтому мешают друг другу достичь его, и чем дальше продолжится противостояние, тем меньше вероятность достижения этого результата кем-то одним. Вполне возможно, что появится третий, который сорвет пальму первенства, оставив вчерашних конкурентов «с носом». Именно перспектива потерять все и приводит соперников к соглашению удовлетвориться частичными результатами. Фактически они смиряются с тем, что «лучше синица в руках,

чем журавль в небе». В некоторых случаях компромисс может оказаться единственной возможностью как-то разрешить проблему. Например, если противники настолько сильны, что борьба между ними может продолжаться бесконечно долго и привести к полному опустошению их сил. Как в известном поединке между А. Карповым и Г. Каспаровым на мировом первенстве по шахматам, когда затянувшиеся баталии грозили нанести невосполнимый ущерб здоровью двух выдающихся шахматистов. Или когда побеждает благоразумие, и враждующие стороны соглашаются, что худой мир лучше доброй ссоры. Или когда бескомпромиссные супруги после долгих споров, где отдыхать (на море или в горах), приходят к решению часть отпуска провести на море, а часть — в горном лагере. Стиль компромисса наиболее эффективен в следующих случаях: —Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы равной интенсивности. —Вы хотите прийти к решению как можно быстрее потому, что у вас нет времени; в силу того, что данный путь дает возможность избежать дополнительных затрат сил и ресурсов; сегодняшний компромисс поможет направить силы и ресурсы на решение более важных или сулящих в будущем дополнительные преимущества вопросов. — Оказывается, что ваши претензии были завышенными, и теперь вы убедились, что вас вполне устраивает даже частичное решение проблемы. —Добившись кратковременной выгоды, отсрочки, передышки, вы можете ими воспользоваться для решения более неотложных проблем. —Другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными или грозят в будущем дополнительными осложнениями. — Удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, вы можете несколько изменить поставленную вначале цель. —Компромисс дает вам возможность сохранить взаимоотношения. —Вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять. —Первым предложив компромисс или с готовностью пойдя на негатив после предложения противоположной стороны или посредников, вы убеждаете противника в добрых намерениях и тем самым подталкиваете его к еще большим уступкам. Компромиссных решений достигают обычно путем переговоров: выдвижения собственных и выслушивания встречных предложений, очерчивания области совпадающих интересов, обсуждения форм уступок, которые приемлемы для партнера, и т. д. При этом стороны всегда могут вновь вернуться к проблеме, попытаться использовать иные подходы к разрешению конфликта, если первичный компромисс устранил его только ненадолго. Компромиссная линия поведения, принятая в качестве стратегии жизни, хотя и внешне привлекательна, чревата глубинными конфликтами, так как проблемы не решаются, а только несколько сглаживаются. Привычка к постоянным компромиссам может приводить к потере жизненных приоритетов, размыванию структуры направленности, частому подавлению собственных потребностей в неспособности понять переживания партнера по поводу происходящих событий во всей остроте (если события для последнего настолько важны, что он не может идти на компромисс).

Стиль сотрудничества

Несмотря на то что этот стиль с психологической точки зрения является наиболее предпочтительным, он одновременно самый сложный для стратегической и тактической реализации, в технике взаимодействия сторон, требует больше времени. Поэтому стихийное овладение данным стилем достаточно сложно при отсутствии соответствующей психологической подготовки. В основе стиля лежит полное принятие противоположной стороны как равноправного, равнозаинтересованного в разрешении проблемы партнера, оказание ему помощи и содействия при достижении желаемого результата таким образом, чтобы одновременно достичь аналогичного результата и для себя. Здесь внимание взаимодействующих сторон обращено не на внешний (событийный) «рисунки» ситуации, а на те скрытые нужды, заботы, интересы, которые есть и у них самих, и у их партнеров. Процедура разрешения проблемы осуществляется путем поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех участников ситуации.

Трудность данного стиля заключается в том, что не все вступающие во взаимодействие партнеры отчетливо представляют, чего они хотят, каковы реальные побудители их действий, какой результат может быть для них наилучшим. Для иллюстрации воспользуемся примером Дж. Г. Скотт, который она приводит в книге, посвященной анализу стратегий разрешения конфликтов («Конфликты. Пути их преодоления»). Внешней, кажущейся причиной конфликта, возникшего у служащего на работе, может быть его медлительность. Однако сама медлительность может проистекать от еще более глубокого конфликта — неудовлетворенности работой. В основе же неудовлетворенности могут лежать такие базовые причины, как недостаточное уважение, признание окружающих, невостребованность его индивидуального потенциала или недостаточная ответственность, что приводит к отчуждению человека от выполняемого им дела. Если оказывать воздействие только на поверхностные проявления, то это напоминает скорее косметический ремонт здания, которое в любой момент готово рухнуть. Человек может постараться внешне не выглядеть медлительным, но тогда он будет прибегать к неосознанному саботажу: устраивать по любому поводу дополнительные перерывы в работе, использовать рабочее оборудование в личных целях. При этом он будет убеждать себя, что вполне имеет на это право, поскольку его недооценивают или его работа недостаточно оплачивается, следовательно, он может сам обеспечить себе некоторую компенсацию. Стиль же сотрудничества побуждает человека к открытому обсуждению его нужд и желаний. Тот же служащий может прямо заявить о том, что нуждается в признании, более высокой оценке или увеличении ответственности. Если начальник поймет, что это не прихоть, не стремление привлечь к себе внимание любой ценой, не оправдание собственной бездеятельности путем отрицания, а действительно базовая потребность, он пойдет на встречу и предложит работу более соответствующую индивидуальным нуждам и интересам. Проблема подобных ситуаций чаще всего заключается в том, чтобы противоположная сторона также была настроена на стиль сотрудничества. В противном случае, открыто заявляя о своих нуждах, вы рискуете утратить доверие, обрести статус «привереды», нажить дополнительные неприятности. Даже если вам готовы пойти на встречу, и тогда необходимо затрачивать дополнительное время не на достижение наглядно видимого результата, а на самокопание, поиск скрытых интересов и нужд, разработку способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Кроме того, надо уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга, формулировать разные варианты решения проблемы, намечать альтернативные способы действия. Поэтому в реальности, когда чаще всего не хватает времени или стороны стремятся к достижению скорейшего результата, удержаться на стиле сотрудничества нелегко. Следовательно, необходимо четко определить, при каких условиях и в каких ситуациях особо нежелательно отступление от сотрудничества в пользу других стилей, даже если они сулят немедленную и внешне более эффективную выгоду: — Решение проблемы жизненно важно для обеих сторон, никто не хочет полностью от него уклониться, поскольку это грозит отказом от базовых ценностей. — У вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной, вас волнует душевное спокойствие партнера, обеспечение ему и вашим отношениям с ним благоприятных условий для дальнейшего развития. — У вас есть время поработать над возникшей проблемой, составить перспективные планы, обеспечить условия для полной нейтрализации фактов, порождающих данный и аналогичные конфликты. — Вы и другой человек осведомлены о проблеме и желаниях обеих сторон, уважаете друг друга и готовы к совместному обсуждению и поиску наиболее устраивающего вас решения. Именно сотрудничество является наиболее мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон, предоставления друг другу равных прав и возможностей. И пусть стиль сотрудничества требует дополнительных усилий и затрат времени, пусть не всегда принимается и признается окружающими, человек, выбравший данный стиль в качестве жизненной стратегии, обычно достигает наилучших результатов в отношениях с близкими людьми, уровню развития всех тех, кто подпадает под сферу

воздействия «сотрудничающего» субъекта, то именно его стратегия оказывается наиболее результативной.

РАЗДЕЛ 3 ЭТИЧЕСКИЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

ТЕМА 3.1 ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6

*1. Наименование темы практического занятия: **Опрос по теме: «Этическая культура страхового агента».***

2. Количество часов —2

3. Цели занятия:

- обеспечить в ходе практического занятия усвоение основных понятий по теме: «Этическая культура»;

- развить у студентов умение анализировать, делать выводы и обобщения, самостоятельно оформлять результаты.

Студент должен знать: Понятия: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

4. Задания студентам на самоподготовку: -повторить тему «Этическая культура».

Типовые задания

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «Этика»:
а) Цицероном;
б) Архимедом;
в) Аристотелем;
г) Сократом?

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
а) «Этика»;
б) «нравственность»;
в) «мораль».
А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
а) да; б) нет.

5. Этикет – это:
а) наука о морали;
б) манера поведения;
в) общая культура.

6. Нормами этикета являются:
а) упорство, настойчивость;
б) принципиальность, непрекословность;
в) вежливость, тактичность.

7. Предупредительность- это:
а) галантность по отношению к дамам;
б) подобострастность;
в) умение оказать небольшую услугу;
г) льстивость; д) приветливость по отношению к старшему;
е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:
а) вежливость;
б) дипломатичность;
в) тактичность;
г) предупредительность;
д) все ответы верны;
е) все ответы неверны.

9. Хороший вкус– это:
а) стиль;
б) элегантность;
в) мода.

10. Из перечисленных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на которые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что –нибудь передать?»

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

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишете хорошим языком?

Психологические аспекты делового общения

1. Согласны ли вы с определением:

Общение – сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

4. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;

- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

6. Приписывание приятному человеку своих достоинств, неприятному - своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения»

7. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников, представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание.

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

- а) да;
- б) нет.

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

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

10. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

11. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) лично-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

12. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
4. Иного выбора нет и терять уже нечего.
5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
6. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами - это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпение;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

3. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик;

- б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.
2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

4. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

5. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности;

6. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

7. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

8. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;
- б) препятствуют общению;
- в) ни помогают ни препятствуют.

9. Волевые действия проявляются в умении:

- а) контролировать свои эмоции;
- б) сдерживать себя;
- в) проявлять терпение;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

10. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения;
- б) по невербальным средствам общения;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

Эталон ответов к тесту

Этикет и культура поведения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	в	А-а, Б-б,	а	б	в	а, в, д, е	в	б	а, в, г, д.	а, г, д, е, з, и

		В-в,											
--	--	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Психологические аспекты делового общения

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
а	а, в, д	А-2, Б-1, В-4, Г-5, Д-3,	а, в, г, е	в, д	б	б	а	б	е	е	2, 3, 5	а, в, г, е	а, б, г, е

Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
б	б, г, е, ж, и	2-г, 2-а, 3-б, 4-в	а	а	б	б	а	г	в