

Психология общения

Методические указания к практическим занятиям

2020

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность изучения дисциплины «Психология общения» для будущих специалистов обусловлена тем, что полученные в процессе изучения данного курса знания необходимы для успешного построения деловых и межличностных отношений. Важным для специалиста со средним специальным образованием является проблема самопознания, адекватного оценивания своих личностных особенностей, возможности их эффективного применения в практике профессиональной деятельности.

Методические указания ориентирует студентов на самостоятельное изучение дисциплины, выполнение практических занятий. Издание содержит методические рекомендации к выполнению практических занятий, диагностический инструментарий, необходимые комментарии, глоссарий и перечень рекомендуемой литературы.

Методические указания к практическим занятиям являются частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Психология общения». Составлено в соответствии с учебной программой на основании требований Федерального государственного стандарта для среднего профессионального образования.

СОДЕРЖАНИЕ

Практическое занятие 1 Типологические свойства личности.	4
<i>Личностный опросник Г. Айзенка</i>	5
Практическое занятие 2 Характер. Определение акцентуации характера.....	11
<i>Методика оценки акцентуации Г.В. Резапкиной</i>	12
Практическое занятие 3. Самодиагностика по теме «Общение»	21
<i>Тест «Ваш уровень общительности»</i>	23
<i>Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. Бойко</i>	25
Практическое занятие 4. Этапы бесконфликтного общения.....	28
Теоретический материал к теме «Этапы бесконфликтного общения».....	29
Практическое занятие 5. Самодиагностика по теме «Конфликт».....	31
<i>Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам»</i>	33
<i>Тест «Типы поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу»</i>	35
Практическое занятие 6. Тренинг конструктивного разрешения конфликтов.....	38
Задания к практическому занятию №6	39
Глоссарий.....	44
Список рекомендуемой литературы.....	50

Практическое занятие 1

Типологические свойства личности

Цель

Научиться определять тип темперамента

Диагностический инструментарий

Опросник Айзенка по определению типа темперамента

Порядок выполнения

1. Ответить на вопросы, сверить ответы с «ключом».
2. Построить график.
3. Описать тип темперамента, используя классификацию: а) Гиппократ, б) И.П. Павлова, в) Б.М. Теплова

Содержание отчета

1. Данные диагностики. Показатели экстраверсии и нейротизма.
2. График.
3. Определение темперамента.
4. Описание типа темперамента по Гиппократу.
5. Описание типа темперамента по И.П. Павлову.
6. Описание типа темперамента по Айзенку.
7. Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «темперамент»?
2. Объясните теорию типов нервной системы И.П. Павлова.
3. Объясните теорию типа темперамента Гиппократ.

Личностный опросник Г. Айзенка. Методика определения темперамента
Инструкция.

Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичны ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак + (да), если нет — знак — (нет).

1. Нравится ли вам оживление и суета вокруг вас?
2. Часто ли у вас бывает беспокойное чувство, что вам что-нибудь хочется, а вы не знаете что?
3. Вы из тех людей, которые не лезут за словом в карман?
4. Чувствуете ли вы себя иногда счастливым, а иногда печальным без какой-либо причины?
5. Держитесь ли вы обычно в тени на вечеринках или в компании?
6. Всегда ли в детстве вы делали немедленно и безропотно то, что вам приказывали?
7. Бывает ли у вас иногда дурное настроение?
8. Когда вас втягивают в ссору, предпочитаете ли вы отмолчаться, надеясь, что все обойдется?
9. Легко ли вы поддаетесь переменам настроения?
10. Нравится ли вам находиться среди людей?
11. Часто ли вы теряли сон из-за своих тревог?
12. Упрямитесь ли вы иногда?
13. Могли бы вы назвать себя бесчестным?
14. Часто ли вам приходят хорошие мысли слишком поздно?
15. Предпочитаете ли вы работать в одиночестве?
16. Часто ли вы чувствуете себя апатичным и усталым без серьезной причины?
17. Вы по натуре живой человек?
18. Смеетесь ли вы иногда над неприличными шутками?
19. Часто ли вам что-то так надоедает, что вы чувствуете себя «сытым по горло»?
20. Чувствуете ли вы себя неловко в какой-либо одежде, кроме повседневной?
21. Часто ли ваши мысли отвлекаются, когда вы пытаетесь сосредоточиться на чем-то?
22. Можете ли вы быстро выразить ваши мысли словами?
23. Часто ли вы бываете погружены в свои мысли?
24. Полностью ли вы свободны от всяких предрассудков?
25. Нравятся ли вам первоапрельские шутки?
26. Часто ли вы думаете о своей работе?
27. Очень ли вы любите вкусно поесть?
28. Нуждаетесь ли вы в дружески расположенном человеке, чтобы выговориться, когда вы раздражены?

29. Очень ли вам неприятно брать займы или продавать что-нибудь, когда вы нуждаетесь в деньгах?
30. Хвастаетесь ли вы иногда?
31. Очень ли вы чувствительны к некоторым вещам?
32. Предпочли бы вы остаться в одиночестве дома, чем пойти на скучную вечеринку?
33. Бываете ли вы иногда беспокоящими настолько, что не можете долго усидеть на месте?
34. Склонны ли вы планировать свои дела тщательно и раньше чем следовало бы?
35. Бывают ли у вас головокружения?
36. Всегда ли вы отвечаете на письма сразу после прочтения?
37. Справляетесь ли вы с делом лучше, обдумав его самостоятельно, а не обсуждая с другими?
38. Бывает ли у вас когда-либо одышка, даже если вы не делали никакой тяжелой работы?
39. Можно ли сказать, что вы человек, которого не волнует, чтобы все было именно так, как нужно?
40. Беспокоят ли вас ваши нервы?
41. Предпочитаете ли вы больше строить планы, чем действовать?
42. Откладываете ли вы иногда на завтра то, что должны сделать сегодня?
43. Нервничаете ли вы в местах, подобных лифту, метро, туннелю?
44. При знакомстве вы обычно первыми проявляете инициативу?
45. Бывают ли у вас сильные головные боли?
46. Считаете ли вы обычно, что все само собой уладится и придет в норму?
47. Трудно ли вам заснуть ночью?
48. Лгали ли вы когда-нибудь в своей жизни?
49. Говорите ли вы иногда первое, что придет в голову?
50. Долго ли вы переживаете после случившегося конфуза?
51. Замкнуты ли вы обычно со всеми, кроме близких друзей?
52. Часто ли с вами случаются неприятности?
53. Любите ли вы рассказывать истории друзьям?
54. Предпочитаете ли вы больше выигрывать, чем проигрывать?
55. Часто ли вы чувствуете себя неловко в обществе людей выше вас по положению?
56. Когда обстоятельства против вас, обычно вы думаете тем не менее, что стоит еще что-либо предпринять?
57. Часто ли у вас сосет под ложечкой перед важным делом?

Ключ, обработка результатов Личностного опросника Г. Айзенка

Экстраверсия - интроверсия:

«да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

«да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

«Шкала лжи»:

«да» (+): 6, 24, 36;

«нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

Интерпретация результатов. При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров.

Экстраверсия:

- больше 19 - яркий экстраверт,
- больше 15 - экстраверт
- 12 - среднее значение,
- меньше 9 - интроверт,
- меньше 5 - глубокий интроверт.

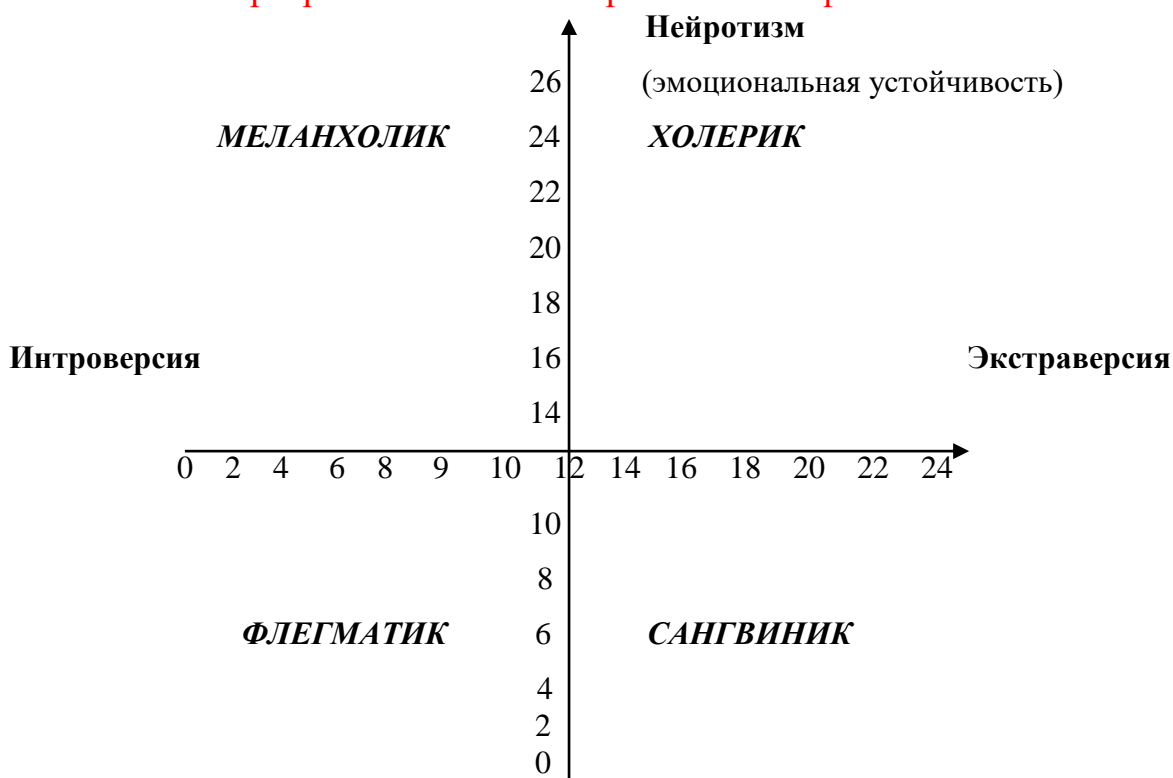
Нейротизм:

- больше 19 - очень высокий уровень нейротизма,
- больше 14 - высокий уровень нейротизма,
- 9 - 13 - среднее значение,
- меньше 7 - низкий уровень нейротизма.

Ложь:

- больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение,
- меньше 4 - норма. **Сам график чертится в тетради**

примеры построения можно найти в интернете или воспользоваться бесплатными программами с плей маркета на телефоне



Описание шкал

Экстраверсия — интроверсия

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

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

Нейротизм

Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

Круг Айзенка.

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом

степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных.

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



Таким образом, используя данные обследования по шкалам экстраверсии, интроверсии и нейротизма, можно вывести показатели темперамента личности по классификации Павлова, который описал четыре классических типа: сангвник (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), холерик (сильный, неуравновешенный, подвижный), флегматик (сильный, уравновешенный, инертный), меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный).

«Чистый» сангвник быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в

новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

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

Флегматик характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

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

Практическое занятие 2

Характер. Акцентуация характера

Цель

Научиться определять акцентуацию характера

Диагностический инструментарий

Тест Г.В. Резапкиной по определению типа акцентуации

Порядок выполнения

1. Начертить таблицу 15 см X 15 см (по образцу)
2. Продолжите фразу, выбрав один из четырех вариантов:
А, Б, В или Г, – и отметьте его в бланке.
3. Сосчитать цифры по столбцам и записать их в итоговой строке таблицы.
4. Постройте восьмигранник, отложив на каждой из восьми осей число баллов и соединив полученные точки линиями.
5. Соедините последовательно полученные точки на графике. Это **профиль вашего характера**
6. Внимательно прочитайте описание типа
7. Перепишите характеристику в отчет (то с чем согласны).

Содержание отчета

1. Таблица.
2. График «Профиль характера».
3. Определение характера.
4. Описание типа (название и характеристика – то с чем согласны).

5. Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «характер», «акцентуация характера»?
2. Объясните, как формируется характер.
3. Опишите структуру характера, перечислите черты характера.

Опросник «Какой акцент у вашего характера» (Г.В. Резапкина)

Инструкция. Продолжите фразу, выбрав один из четырех вариантов:

А, Б, В или Г, – и отметьте его в бланке.

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	А		Б		В		Г	
2			А	Б		В	Г	
3	А	Б			В			Г
4	А	Б		В		Г		
5		А		Б	В			Г
6			А			Б	В	Г
7	А	Б		В			Г	
8			А		Б		В	Г
9	А	Б	В			Г		
10	А		Б	В		Г		
11		А		Б	В			Г
12					А	Б	В	Г
13	А	Б		В				Г
14			А		Б	В	Г	
15		А		Б	В	Г		
16	А		Б				В	Г
17		А		Б		В		Г
18	А		Б		В		Г	
19	А		Б	В	Г			
20		А				Б	В	Г
21		А		Б	В		Г	
22	А		Б			В	Г	
23			А	Б	В			Г
24	А	Б				В		Г

--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. Знакомясь с людьми, я ловлю себя на мысли, что тут же забываю их имена

- А) часто
- Б) редко
- В) нет, потому что записываю их
- Г) я не думаю об этом

2. Для меня очень важно, чтобы меня окружали люди

- А) душевные
- Б) ответственные
- В) жизнерадостные
- Г) дисциплинированные

3. В большой веселой компании

- А) я люблю быть в центре внимания
- Б) я чувствую себя неуютно
- В) я обычно скучаю
- Г) я с трудом подыскиваю тему для разговора

4. Публичные выступления для меня – это

- А) возможность показать себя и свои способности
- Б) большой стресс
- В) возможность донести до слушателей свои идеи
- Г) форма общения

5. В любом коллективе важнее всего

- А) отсутствие конфликтов
- Б) работа на результат
- В) дисциплина
- Г) возможность работать творчески

6. Нового человека я обычно воспринимаю

- А) с доброжелательным интересом
- Б) как потенциального союзника
- В) как потенциального соперника
- Г) нейтрально

7. Если мне нужно купить что-то из одежды, я выберу

- А) самую модную вещь
- Б) что-нибудь неброское
- В) классический костюм
- Г) удобную и практичную одежду

8. Мой любимый жанр кино

- А) мелодрама
- Б) документальное кино
- В) боевик
- Г) фэнтэзи

9. Мне хотелось бы провести каникулы или отпуск

- А) в какой-нибудь экзотической стране

- Б) в тихом, уединенном месте
- В) вместе с близкими людьми
- Г) путешествуя в компании друзей

10. Мне кажется, что я трачу слишком много времени

- А) на себя
- Б) на других людей
- В) на работу, учебу
- Г) на развлечения

11. Когда я прихожу в магазин, то я

- А) долго не могу выбрать из массы однотипных товаров
- Б) точно знаю, что должен купить
- В) сравниваю и оцениваю товар, прежде чем сделать покупку
- Г) беру то, что попадаетея под руку

12. Если бы я был миллионером, то

- А) приумножал бы свое богатство
- Б) ни в чем бы себе не отказывал
- В) не стал бы сорить деньгами
- Г) поддерживал бы проекты, связанные с наукой или искусством

13. Я предпочитаю работу, на которой есть возможность

- А) общаться с известными людьми
- Б) ни за что не отвечать
- В) принимать ответственные решения
- Г) решать творческие задачи

14. Меня привлекает работа, требующая

- А) способности соперничать людям
- Б) точности и аккуратности в ведении дел
- В) навыков общения с самыми разными людьми
- Г) силы и решительности

15. Мне ближе высказывание

- А) «Лучшее – враг хорошего»
- Б) «Цель оправдывает средства»
- В) «Доверяй, но проверяй»
- Г) «Бери от жизни все»

16. Меня привлекает работа

- А) аниматора
- Б) врача
- В) военного
- Г) ученого

17. Окружающие чаще считают меня

- А) идеальным исполнителем
- Б) хорошим организатором
- В) душой компании
- Г) генератором идей

18. Моя главная черта - это

- А) стремление нравиться

- Б) сочувствие
- В) пунктуальность
- Г) вспыльчивость

19. Главное в жизни

- А) слава
- Б) любовь
- В) власть
- Г) порядок

20. Меня часто

- А) беспокоит завтрашний день
- Б) переполняет энергия
- В) раздражают всякие мелочи
- Г) посещают интересные идеи

21. Мне трудно

- А) принимать решения
- Б) учитывать интересы других людей
- В) отступать от инструкции
- Г) контролировать свои эмоции

22. День рождения для меня – это возможность

- А) напомнить о себе
- Б) задуматься о своей жизни
- В) повеселиться с друзьями
- Г) получить подарки

23. В профессиональном плане меня больше привлекает

- А) медицина и образование
- Б) управление и бизнес
- В) контроль и оценка
- Г) искусство и наука

24. При выборе одежды я, скорее

- А) выберу цвета, модные в этом сезоне
- Б) предпочту темные тона или оттенки серого
- В) выберу яркие, насыщенные цвета
- Г) вообще не обращаю внимания на ее цвет

Обработка результатов. Подсчитайте число отмеченных букв А и Б в каждом столбце и запишите результаты в нижних клетках бланка.

10-12 баллов – ярко выраженный тип

7-9 баллов – выраженный тип

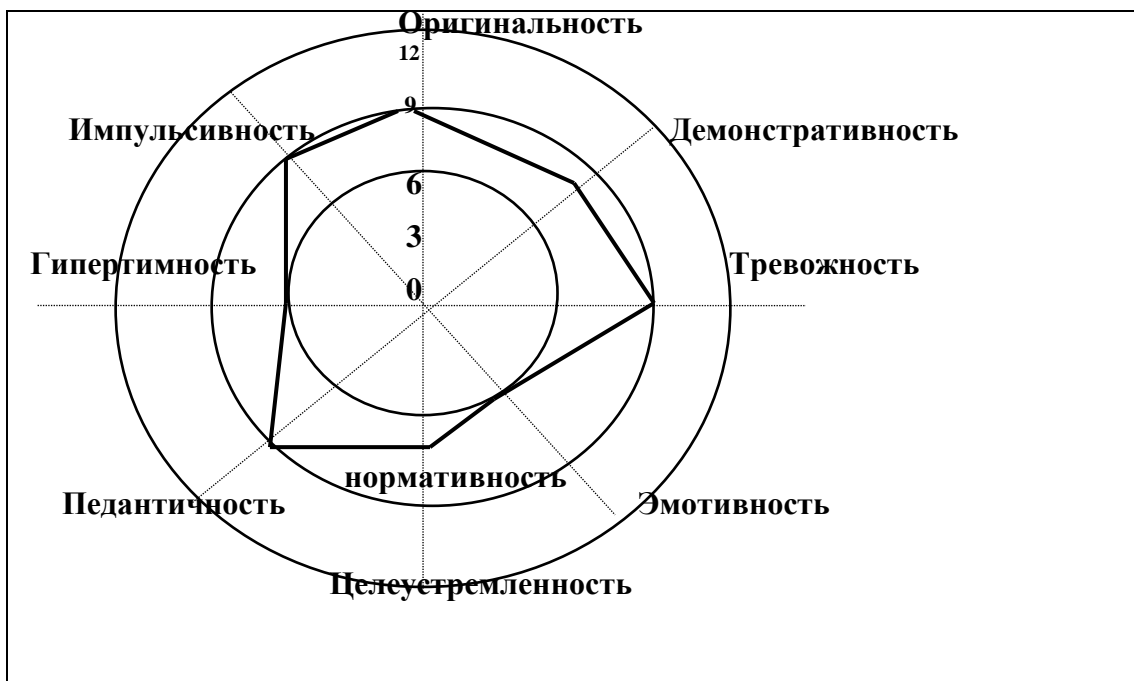
4-6 баллов – слабо выраженный тип

0-3 балла – тип не выражен

Постройте восьмигранник, отложив на каждой из восьми осей число баллов соответствующих столбцам: I - демонстративный, II - тревожный, III - эмотивный, IV - целеустремленный, V - педантичный, VI - гипертимный, VII - импульсивный, VIII - оригинальный. Полученная фигура соответствует

вашему «профилю» характера. Чем ближе фигура к правильному восьмиграннику, тем гармоничнее ваш характер.

- График **Профиль характера** Сам график чертится в тетради примеры построения можно найти в интернете или воспользоваться бесплатными программами с плей маркета на телефоне



1 Демонстративный тип

Демонстративные личности легко вживаются в разные социальные роли, обладают развитым воображением, но иногда настолько увлекаются, что теряют грань между вымыслом и реальностью. Для представителей этого типа характерны быстрая смена настроений, поверхностность переживаний, чувствительность к оценкам, нетерпимость к критике, самоуверенность, завышенный уровень притязаний, потребность в признании.

Демонстративные черты характера необходимы артистам, поскольку им требуется умение перевоплотиться в своих героев. Преподавателям, политикам, общественным деятелям демонстративные черты помогают донести свои идеи до слушателей. Однако наличие этих черт не является гарантией профессиональной успешности — необходимы талант и способности, а также терпение и трудолюбие, которых демонстративным личностям часто не хватает.

Возможно, поэтому их не привлекает работа, требующая способности к искреннему сопереживанию, умения слышать другого и ставить себя на его место, оказывать помощь (социальная работа); концентрации на проблеме, терпения и упорства (научная, исследовательская работа); устойчивости к монотонному труду и четкой регламентации (работа на производстве и в офисе).

Представители демонстративного типа при выборе профессии часто руководствуются соображениями престижа, поэтому предпочитают

деятельность, связанную с выступлениями перед публикой; работу в СМИ, политику; шоу-бизнес; актерско-сценическую деятельность, а также профессии, которые пользуются популярностью.

Для успешной работы им необходимо развивать ответственность, самоконтроль, критичность к себе и внимание к другим людям, способность доводить начатое дело до конца.

2 Тревожный тип

Люди этого типа обладают чувствительной нервной системой, способны предвидеть негативное развитие событий, однако склонны преувеличивать серьезность положения, нередко испытывают волнение и беспокойство без объективных причин. Они осторожны и предусмотрительны, не любят быть в центре внимания, избегают перемен. Обостренное чувство вины заставляет их болезненно переживать критику. Хотя у них рано формируется чувство ответственности, им трудно принимать решения и делать выбор. Они предъявляют высокие моральные требования, прежде всего к себе.

Представители тревожного типа, как правило, аккуратны, исполнительны и надежны, что позволяет быть успешным, выполняя четко структурированную работу в предсказуемых, стабильных условиях, с ограниченным числом контактов: научная работа, делопроизводство, работа с текстами и объектами природы, ручная работа, требующая аккуратности, усидчивости, устойчивости к монотонии. Из-за недооценки своих возможностей уровень притязаний обычно занижен.

Деятельность, связанная с риском, неопределенностью, повышенной ответственностью за других людей, интенсивным общением, новыми контактами, принятием важных решений может даваться им ценой значительного нервно-психического напряжения.

3 Эмотивный тип

Главная черта эмотивной личности — способность к сопереживанию, отзывчивость, великодушие. Драматические сцены, грустная или счастливая концовка фильма или книги вызывают у эмотивных людей слезы, потому что они переживают горе и радость острее, чем другие люди.

Представители этого типа не любят больших компаний, открыты и общительны они обычно бывают только с теми, кого хорошо знают. Эмотивы разборчивы в общении и постоянны в привязанностях, редко вступают в конфликты, обиды носят в себе, не выплескивая их наружу. У них рано формируется чувство долга, высокие моральные требования к себе и окружающим людям. В принятии решений эмотивы чаще руководствуются эмоциями, чем логикой. Они обладают хорошей интуицией, позволяющей чувствовать фальшь в отношениях. В отношении с другими людьми тактичны и дружелюбны, предпочитают неформальное общение. В конфликтных ситуациях эмотивы предпочитают стратегию сотрудничества или компромисса.

Несмотря на низкий порог чувствительности, эмотивы обладают достаточно сильной нервной системой, чтобы справляться с эмоциональными

нагрузками, однако в длительной стрессовой ситуации есть риск возникновения психосоматических заболеваний.

В работе ответственны и добросовестны. Однако им бывает сложно принимать жесткие решения, затрагивающие интересы других людей. Именно поэтому ярко выраженным представителям эмотивного типа не рекомендуется управленческая работа.

Эмотивной личности наиболее подходят профессии, связанные с образованием, воспитанием, консультированием, обслуживанием, социальной работой. Эмотивы комфортно чувствуют себя в видах деятельности, связанных с искусством и природой.

4 Целеустремленный тип

Целеустремленность традиционно считается достоинством и гарантией успеха. С детства нам внушают, что нужно добиваться своих целей. Однако есть особый тип личности, который и так « запрограммирован » на достижение высоких показателей в любом виде деятельности.

Люди этого типа не слишком общительны — контактам препятствует обидчивость, недоверчивость, конфликтность и склонность к нравоучениям. Убежденность в своей правоте и жесткость в отстаивании своих убеждений полезны в исключительных случаях, но чаще эти качества препятствуют конструктивному решению вопросов. В конфликтных ситуациях целеустремленная личность предпочитает стратегию соперничества.

Благодаря трудолюбию и честолюбию целеустремленные личности достигают больших карьерных успехов, но с годами удовольствие от достижений часто сменяется разочарованием.

Мнение окружающих для них безразлично — они настолько убеждены в своей правоте, что сами способны многих переубедить. Сильная нервная система позволяет им добиваться поставленных целей невзирая на средства. Однако недостаток гибкости в принятии решений, излишняя прагматичность и недооценка « человеческого фактора » могут снижать эффективность их деятельности. Многие чиновники, военачальники, политики и общественные деятели, формальные и неформальные лидеры относятся к целеустремленному типу.

Люди этого типа могут быть эффективны в различных видах деятельности, так как обладают хорошими организаторскими способностями, они дисциплинированы и способны контролировать свои эмоции. Однако целеустремленным людям может не хватать способности к сопереживанию, умения слышать другого и ставить себя на его место, оказывать помощь, не хватает творческого мышления, что препятствует успехам в творческих видах деятельности и социальной работе.

5 Педантичный тип

Представители педантичного типа законопослушны и поэтому остро реагируют на любое нарушение порядка, доходя в своих требованиях до формализма. Они пунктуальны и аккуратны, много внимания уделяют чистоте, порядку и качеству работы, но сомневаются в правильности своих поступков, часто перепроверяют себя и других. Аккуратность и

предусмотрительность сочетаются с неуверенностью и постоянным самоконтролем. Они не стремятся к лидерству, уклоняются от конфликтов, не любят авралов и неожиданностей, не умеют импровизировать, поэтому работа, требующая умения нестандартно мыслить и самостоятельно принимать решения, ярким представителям этого типа не слишком подходит. Работа в условиях неопределенности людям этого типа может даваться ценой значительного психоэмоционального напряжения.

Однако их исполнительность, готовность заниматься рутинной работой, умение подчиняться установленному порядку, следовать инструкциям и директивам и требовать того же от других необходимы в плано-экономической деятельности, в труде офисного работника, чиновника, сотрудника службы безопасности, военного, специалиста по работе с персоналом.

6 Гипертимный тип

У гипертимов высокий жизненный тонус, хороший аппетит и здоровый сон, они обгоняют сверстников в физическом развитии, легко справляются с физическими нагрузками. Но отличное настроение могут испортить вспышки раздражения, вызванные противодействием в реализации их планов. Гипертимы с трудом подчиняются чужой воле и плохо переносят жесткую регламентацию деятельности, а также одиночество и невозможность применить бьющую через край энергию.

Гипертимы стремятся к неформальному лидерству, и это им легко удается благодаря энергии, смелости, находчивости, готовности рисковать и умению вести за собой. Правда, авантюризм гипертима может иметь непредсказуемые последствия для него самого и его последователей. Увлечения отличаются разнообразием, но непостоянством. При стремлении командовать роль официальных лидеров их не привлекает, так как она сопряжена с ответственностью. Они обычно с легкостью дают обещания, но не всегда их выполняют.

У гипертимов высок риск зависимого поведения. Всегда хорошее настроение и высокий жизненный тонус создают благоприятные условия для переоценки своих способностей и возможностей. Взглядна собственное будущее, как правило, полон оптимизма, даже при отсутствии к этому каких-либо оснований. Профессию нередко выбирают за компанию.

Гипертимы не выносят рутинную, однообразную работу, однако способны быть инициаторами различных проектов, эффективно выполнять работу, связанную с передачей информации и организацией мероприятий, презентацией товаров и услуг.

Для успешной работы им необходимо развивать ответственность, самоконтроль, критичность к себе и внимание к потребностям других людей, способность доводить начатое дело до конца.

7 Импульсивный тип

Импульсивные люди с детства доставляют много хлопот окружающим вспыльчивостью и раздражительностью, которые нередко выливаются в физическую агрессию, которая тем опаснее, что они отличаются

атлетическим телосложением и физической силой. Импульсивные личности не склонны идти на компромисс. Неуживчивость может быть причиной частой смены работы. Им трудно контролировать свои инстинкты и желания, поэтому любые препятствия на своем пути вызывают у них гнев и могут толкнуть на противоправные поступки.

Хотя импульсивным людям трудно скрывать и контролировать свои негативные эмоции, особенно в тех случаях, когда ситуация выходит из-под контроля, интеллект и хорошее воспитание способны сгладить эти черты характера.

Люди этого типа обычно имеют активную личностную позицию, проявляют высокую поисковую активность и мотивацию достижений, быстро принимают решения. Они смелы и решительны, в других уважают силу, умеют постоять за себя, не боятся обострения ситуации, склонны к расширению своего влияния, полностью отдаются своей работе, с трудом переключаясь на другой вид деятельности.

Все эти качества позволяют им добиваться успеха в профессиях, требующих силы, выносливости, четкого соблюдения инструкции: спорт, экстремальные виды деятельности, сельское хозяйство, производство, охранная деятельность.

Однако есть виды деятельности, в которых необходимы качества, не свойственные этому типу: гибкость, способность к сопереживанию, умение слышать другого и ставить себя на его место, оказывать помощь (образование, социальная работа); нестандартное мышление (наука, искусство).

8 Оригинальный тип

Представители оригинального типа отличаются своеобразием интересов и способностей и на всю жизнь сохраняют детскую непосредственность и непредсказуемость. Их не тяготит одиночество. Их часто считают чужаками, не понимают и не принимают всерьез, поэтому они могут испытывать трудности социализации.

Люди этого типа способны находить нестандартные решения самых сложных задач. Они критически относятся к мнению и вкусам большинства людей, живя в соответствии со своим внутренним ритмом, своими ценностями. Предметы и быт для них значат гораздо меньше, чем душевный комфорт и мир идей. Интересы и способности представителей оригинального типа непостижимы для людей других типов. Нестандартное мышление, развитая интуиция и высокая работоспособность позволяют им достигать успехов в искусстве и науке, в том числе в сфере интернет-технологий, совершать открытия. Однако они не всегда понимают состояние других людей, испытывают трудности с выражением своих чувств, слабо владеют навыками общения.

Пренебрежение формальной стороной работы, индивидуализм, неприятие жесткого регламента не способствуют успехам в сфере управления, воспитания, коммуникаций и делопроизводства, требующих

развитых навыков общения, умения слышать другого и ставить себя на его место, способности выполнять рутинную работу и точно следовать инструкции.

Практическое занятие 3

Самодиагностика по теме «Общение».

Цель

Научиться определять уровень общительности и коммуникативные особенности личности.

Диагностический инструментарий:

«Ваш уровень общительности», «Уровень эмпатических способностей».

Порядок выполнения

1. Определить уровень общительности: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».
2. Определить уровень эмпатических способностей: ответить на вопросы теста, определить результат с помощью «ключа».
3. Заполнить таблицу 1, 2. Интерпретировать результаты диагностики.
4. Выписать определения: эмпатия, коммуникативная компетентность

Содержание отчета

1. Таблица 1, таблица 2
2. Определения: эмпатия, коммуникативная компетентность.
- 3 Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «эмпатия»?
2. Перечислите и охарактеризуйте каналы эмпатии.
3. Каково содержание понятия «коммуникативная компетентность»?

Таблица 1 Ваш уровень общительности

Уровень	Балл	Характеристика
Общительность		

Таблица 2 Уровень эмпатических способностей

Канал эмпатии	Балл	Характеристика
Рациональный		
Эмоциональный		
Интуитивный		
Установки		
Проникающая способность		
Идентификация		
Уровень эмпатических способностей		

_____ баллов _____ уровень

Ваш уровень общительности.

Этот тест поможет взглянуть на себя «со стороны», узнать, достаточно ли вы коммуникабельны, корректны в отношениях со своими коллегами, сотрудниками, членами семьи.

На каждый из 16 вопросов отвечайте быстро и однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме, чем в устной?

Оценка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

Ваш уровень общительности.

30 - 32 очка – вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только вы сами, но и близкие вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте сами себя.

25 – 29 очков – вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете, недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить особенности характера.

19 – 24 очка – вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14 – 18 очков – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в то же время не любите шумных компаний, а многословие взывает у вас раздражение.

9 – 13 – вы весьма общительны, любопытны, охотно знакомитесь с новыми людьми, бываете в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Чего вам не хватает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании это легко исправить.

4 – 8 очков – вы, должно быть «рубашка - парень». Общительность бьет из вас ключом, вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногогруппников).
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.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
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 людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, ч 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 встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за 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, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда 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 вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка результатов. Подсчитывается число совпадений ваших ответов по ключу по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка.

1. *Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, - 13, +19, + 25, - 31
2. *Эмоциональный канал эмпатии:* - 2, +8, -14, + 20, - 26, +32
3. *Интуитивный канал эмпатии:* - 3, +9, +15, +21, +27, - 33
4. *Установки, способствующие эмпатии:* +4, - 10, - 16, - 22, - 28, - 34
5. *Проникающая способность к эмпатии:* +5, - 1, - 17, - 23, - 29, - 35
6. *Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, - 24, +30, - 36

Оценки каждого параметра могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера.

Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать,

сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

Интуитивный канал эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.

Проникающая способность к эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель может изменяться от 0 до 36 баллов. По предварительным данным, считают:

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии

29 – 22 – средний уровень эмпатии

21 – 15 – уровень ниже среднего

Менее 14 – очень низкий

Практическое занятие 4

Этапы бесконфликтного общения

Цель

Изучить и описать этапы бесконфликтного общения

Краткие теоретические сведения

ЭТАПЫ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

Порядок выполнения

1. Изучить и описать этапы бесконфликтного общения
2. Описать качества личности важные для бесконфликтного общения

Содержание отчета

1. Этапы бесконфликтного общения
2. Качества личности важные для бесконфликтного общения.
- 3 Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Перечислите и охарактеризуйте этапы бесконфликтного общения.
3. В чем заключается метод мозгового штурма?
4. Какой этап является для Вас самым трудным и почему?

Теоретический материал к теме «Этапы бесконфликтного общения»

ЭТАПЫ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

Хотя в каждом отдельном случае причина конфликта совершенно конкретна, все конфликты имеют сходную основу: фактическое положение дел находится в противоречии с ожиданиями людей. Если это так, то можно наметить два стратегических пути разрешения конфликта: либо внести изменения в реальное положение дел в соответствии с ожиданиями партнеров (собеседников, оппонентов), либо попытаться изменить их отношение к нему. Практически надо действовать в следующей последовательности:

1. *Создайте атмосферу сотрудничества.* Во время первой встречи конфликтующих сторон, а затем при каждой последующей встрече стоит провести несколько минут в неофициальной беседе. Неплохо организовать чай, совместную трапезу или другое мероприятие.

2. *Стремитесь к ясности общения.* Подготовьте к переговорам необходимую информацию. С самого начала договоритесь о терминологии, чтобы исключить разное понимание одних и тех же слов.

3. *Признайте наличие конфликта.* Как ни странно, это бывает труднее всего. Человеческой натуре, к сожалению, свойственна такая черта: мириться с нетерпимым и не признавать очевидного. Вместо того, чтобы продолжать «страусиную» политику, заявите открыто и честно о существовании конфликта. Это сразу избавит вас от неправильных рассуждений и откроет путь к переговорам.

4. *Договоритесь о процедуре.* Если конфликт признан и очевидно, что он не решается «с ходу», то вместо того, чтобы продолжать бесплодные споры, договоритесь, где, когда и как вы начнете совместную работу по его преодолению. Лучше всего заранее оговорить, кто будет принимать участие в обсуждении. Поскольку «дома и стены помогают», хорошо собираться либо в нейтральном месте, либо по очереди у каждой из сторон.

5. *Определите границы конфликта.* Обе стороны должны высказаться о ситуации: в чем они видят конфликт, как каждая сторона оценивает свой «вклад» в конфликтную ситуацию. Не менее важно выяснить также и то, что каждая из сторон не видит и не признает. Насколько это возможно, постарайтесь выявить «скрытые интересы», личные амбиции или обиды, которые могут заслонить реальную суть конфликта и помешать его урегулированию. С этой целью сосредоточьтесь на конкретных действиях, требованиях сторон и спорных вопросах.

6. *Исследуйте возможные варианты решения.* Широко известна техника «мозгового штурма»: высказываются любые предложения, которые фиксируются независимо от того, кто их автор. Ни одно из предложений не критикуется. Цель - выработать как можно больше вариантов решения задачи. «Дикая» идея после обсуждения может оказаться плодотворной, а

может наоборот оказаться настолько дикой, что объединит стороны в ее отрицании, т.е. в конечном счете окажется полезной, поскольку поможет взаимопониманию и сближению позиций.

7. *Добейтесь соглашения.* На этом этапе нужно обсудить и дать оценку высказанным предложениям, а затем выработать наиболее приемлемое. Естественно, оно должно учитывать требования обеих сторон, т.е. быть соглашением. Желательно документально зафиксировать обязательства сторон в форме резолюции, протокола или соглашения.

8. *Установите срок соглашения.* Если не определить сроки решений, переговоры по конфликту могут тянуться очень долго. Важно, чтобы сроки были согласованы и приняты всеми сторонами.

9. *Воплощайте план в жизнь.* Меры по осуществлению решения нужно включать в заключительный документ переговоров. Желательно приступить к мерам по урегулированию конфликта сразу же после заключения соглашения. Отсрочки могут вызвать сомнения и взаимные подозрения сторон.

Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов

1. **Эмпатия.**

2. **Доброжелательность.**

3. **Аутентичность** (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).

4. **Конкретность** (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

5. **Инициативность** (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

6. **Непосредственность** (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. **Открытость** (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

8. **Принятие чувств** (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

9. **Отсутствие страха перед конфронтацией**, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

10. **Готовность к самопознанию**, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

Практическое занятие 5

Самодиагностика по теме «Конфликт»

Цель

Научиться определять уровень конфликтности, особенности реагирования в конфликтной ситуации.

Диагностический инструментарий:

«Предрасположенность к конфликтам», «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации».

Порядок выполнения

1. Определить уровень конфликтности. Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
2. Определить особенности реагирования в конфликтной ситуации (типы реагирования в конфликтной ситуации по Томасу). Ответить на вопросы теста. Определить результат с помощью «ключа».
3. Заполнить таблицу 1, 2.

Таблица 1 Ваш уровень конфликтности

Уровень	Балл	Характеристика
Конфликтность		

Таблица 2 Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу

Тип поведения	Балл	Характеристика
Соперничество		
Сотрудничество		
Компромисс		
Избегание		
Приспособление		

Содержание отчета

1. Таблица 1, таблица 2
 2. Определения: конфликт, инцидент.
 3. Характеристика типов поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление.
- 3 Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Перечислите и охарактеризуйте этапы конфликта (динамику).
3. Перечислите и охарактеризуйте типы поведения в конфликтной ситуации.
4. Перечислите и охарактеризуйте причины конфликтов,

ТЕСТ Предрасположены ли вы к конфликтам

У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это поможет вам правильно определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

1. Как вы реагируете на критику?

- а) как правило, критика меня глубоко обижает;
- б) критику обычно принимаю глубоко к сердцу;
- в) пытаюсь учесть, если критика справедлива;
- г) на критику обычно не обращаю внимания

2. Верите ли вы людям?

- а) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;
- б) людям почти не верю;
- в) я верю, людям, когда нет особых оснований для недоверия;
- г) обычно я доверяю всем людям без разбора.

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

- а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
- в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
- г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

- а) в любом деле люблю руководить сам;
- б) люблю, как руководить, так и быть руководимым;
- в) охотно работаю под чьим-либо руководством;
- г) как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему

5. Если вас кто-то обидел...

- а) стараюсь отплатить тем же.
- б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;
- в) считаю месть лишним, ненужным усилием;
- г) если меня кто-то обидел – обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди...

- а) способен того человека вышвырнуть вон;
- б) ругаюсь, но если только ругаются другие;
- в) молчу, хотя возмущен;

г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю;

7. Просто ли вас «выбить из колен»?

- а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным вопросам;
- б) я расстраиваюсь, когда на то есть уважительные причины;
- в) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;
- г) меня мало что расстраивает.

8. Вы «лед» или «пламя»?

- а) я горяч и вспыльчив;
- б) не очень вспыльчив;
- в) скорее спокоен, чем вспыльчив;
- г) я вполне спокойный человек.

9. Легко ли вам говорить правду?

- а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза;
- б) бывает, что я могу сказать все, что я думаю;
- в) говорю обдуманно, лишь после размышления;
- г) я не раз взвешиваю свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.

В зависимости от варианта ответа поставьте за

- а) 1 балл, за б) – 2, за в) – 3, за г) – 4 балла.

Суммируйте результаты.

От 9 до 19 баллов.

Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но, прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признавайтесь себе честно, так ли велика польза от вашей борьбы за справедливость?

От 20 до 25 баллов.

Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе.

От 26 до 34 баллов.

Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку не интересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делает вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

Тест Типы поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу

Инструкция: Внимательно прочитайте утверждения и выберите те варианты утверждений, которые соответствуют вашим взглядам на конфликтную ситуацию.

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, и 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 представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

- А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25

- А. Я пытаюсь доказать 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.

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

Ключ

1. Соперничество – 3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А.
2. Сотрудничество – 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б.
3. Компромисс – 2А, 4А, 7Б, 10Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А.
4. Избегание – 1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12Б, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б.
5. Приспособление – 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 12А, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

Практическое занятие 6

Тренинг конструктивного разрешения конфликта

Цель

Научиться эффективно разрешать конфликтные ситуации

Исходные данные

Конфликтные ситуации по вариантам

Порядок выполнения

1. Решение конфликтной ситуации №1 (работа в микрогруппе).
2. Решение конфликтной ситуации №2 (работа в микрогруппе).
3. Разработать «Кодекс поведения в конфликтной ситуации».
4. Заполнить таблицу.

Конфликтная ситуация	Решение
КС 1 «...»	
КС 2 «...»	

Содержание отчета

1. Таблица 1
2. Кодекс поведения в конфликтной ситуации
- 3 Вывод

Контрольные вопросы

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Перечислите условия конструктивного выхода из конфликтной ситуации.
3. Каково содержание понятия «конфликтная личность»?

Задания к практическому занятию № 6 «Тренинг конструктивного разрешения конфликта

Конфликтная ситуация № 1

Вариант 1

Конфликт произошел между молодым преподавателем и студентом первого курса, Игорем К., вспыльчивым молодым человеком из неблагополучной семьи, не пользующимся авторитетом в группе.

Шел урок, преподаватель огласила оценки за контрольную работу, выполненную на предыдущем занятии. Игорю К. показалось, что преподаватель намеренно ему занизила оценку. Он грубо обозвал преподавателя и вышел из кабинета, хлопнув дверью. Преподаватель велела передать Игорю, чтобы он на урок не являлся. Она вызывает родителей к заведующему отделением.

Вопросы:

1. Как вы считаете, правильно ли поступил преподаватель?
2. Как бы поступили вы, и какие действия предприняли бы на месте преподавателя и студента?

Вариант 2

Наташа и Антон женаты уже год. Любовь у них возникла с первого взгляда. Супруги проживают в своей квартире.

В пятницу Антон пришел домой в 13.40. Он съел суп, который приготовила Наташа, и стал смотреть телевизор. Наташа пришла домой поздно, т.к. занятия у нее были во вторую смену (утром она прибралась дома и приготовила обед). Она очень устала и проголодалась, но ужина не было, посуда была грязная... На вопрос Наташи: «А где обед, который я приготовила, и почему ты не вымыл посуду?», Антон ответил: «Сама бродишь, где попало, вечно дома есть нечего...»

Вопросы:

1. Как бы вы поступили на месте Наташи?
2. Как бы вы поступили на месте Антона?

Вариант 3

Студенты Сергей А. и Антон В. (2 курс) проживают в общежитии в одной комнате с первокурсником Иваном И. Поселившись вместе, они договорились об очередности при приготовлении ужина и уборки комнаты.

Иван очень часто ездит домой и обычно в дежурство. В очередной раз Иван уехал домой, не предупредив Сергея и Антона. Те пришли домой после 6 пары, которая закончилась в 18.50. Но Иван ужин не приготовил и деньги на продукты у парней закончились.

Вопросы:

1. Как действовать Сергею и Антону?
2. Что делать Ивану?
3. Может ли помочь воспитатель Наталья Николаевна?

Вариант 4

Мама торопится закончить приготовления к приему гостей. Неожиданно обнаруживается, что в доме нет хлеба. Она просит Алену сходить в магазин. Но у той скоро начало занятий танцами, и она не хочет опаздывать. Мама просит «войти в ее положение», дочка делает то же. Одна настаивает, другая не уступает. Страсти накаляются...

Вопросы:

1. Как вы считаете, права ли мама?
2. Как вы поступила, и какие действия предприняли бы на месте мамы и Алены?

Конфликтная ситуация № 2

Вариант 1

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

1. «Грамотные стали»

Покупатель – Почему вы продаете стограммовые упаковки майонеза по цене двухсотграммовых?

Продавец – С чего вы взяли?

Покупатель – Ну вот же, на ценнике написано — вес 200 г, цена 10 рублей. А упаковки стограммовые. Я вчера купила, думала, вы ошиблись. А сейчас вижу, что вы просто ценники перепутали.

Продавец – Ничего мы не перепутали. За сколько надо, за столько и продаем. А не нравится — идите в другой магазин, поищите подешевле. Грамотные стали!!!!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (**избегание**).
Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 2

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

2. «Только не надо нас пугать»

Преподаватель – Я пригласил вас, чтобы выяснить, почему ваш сын пропускает уроки литературы.

Мама студента – А что ему делать на ваших уроках? Толстого и Достоевского читать? Вы знаете, что он у меня изучает специальные дисциплины, будет учиться в УрГУПСе, а потом будет работать начальником. Пусть он лучше поспит лишний часок или погуляет.

Преподаватель – Но вы понимаете, что оценка по литературе в дипломе будет стоять не за его успехи в спецдисциплинах. Он получит то, что заслуживает.

Мама ученика. – Ой, только не надо нас пугать. Думаете, на вас управа не найдется?

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации **(приспособление)**.

Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 3

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

3. «Вас никто здесь не держит»

Представитель рабочих – Я пришел к вам от имени трудового коллектива, чтобы выяснить, почему нам третий месяц не платят зарплату?

Начальник – Мне очень жаль, но денег нет — предприятие, которому мы поставляем нашу продукцию, обанкротилось.

Представитель рабочих – Но администрация предприятия исправно получает зарплату, вы недавно поменяли мебель в офисе и приобрели новую иномарку.

Начальник – Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

Представитель рабочих – Нам все равно, из каких фондов вы нам заплатите, — верните наши деньги. Если бы не школьные завтраки, наши дети падали бы в голодные обмороки.

Начальник – ООО Я же сказал вам, что денег пока нет. И неизвестно, будут ли вообще. Не хотите ждать — вас никто здесь не держит. Тогда точно ничего не получите.

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации **(сотрудничество)**. Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 4

Разыграйте ситуацию и оцените поведение участников. Попробуйте спрогнозировать последствия этого инцидента.

4. «Спор из-за телевизора»

Сын — заядлый болельщик, и он рассчитывает посмотреть трансляцию футбольного матча. Мама настроена на очередную серию зарубежного фильма. Разгорается спор.

Мама – Я никак не могу пропустить серию, ведь я весь день ее ждала!

Сын – Я тоже никак не могу отказаться от матча – я ждал его еще дольше!

Мама – Обойдешься! Лучше садись за уроки!

Сын – Да твои сериалы надоели, завтра ты все равно поймешь, что было в этой серии, там всегда одно и тоже!

Покажите стратегию поведения в конфликтной ситуации (**конкуренция**). Объясните, эффективно ли это в данном случае?

ГЛОССАРИЙ

Адаптация – приспособление (физиологическое, психологическое, деятельностное, социально-поведенческое) к изменённым внешним условиям.

Адекватное поведение - соответствующее требованиям ситуации и ожиданиям людей. Как разновидность социального поведения, адекватное поведение внутри себя делится на: конформное поведение, ответственное поведение, помогающее поведение, правильное поведение.

Акцентуация характера – это преувеличенное развитие одной из черт характера, в ущерб другим, в результате чего характер изменяется.

Аттракция - установка на другого человека. Обуславливает интерес людей друг к другу.

Внушение – это механизм психологического воздействия, основанное на словесном воздействии и направленное на апелляции к бессознательному, к эмоциям человека. Основано на авторитете источника информации.

Внушаемость – степень податливости внушению, способность к некритическому восприятию поступающей информации.

Заражение – это механизм психологического воздействия, заключающийся в передаче определённого эмоционального психического настроения от одного человека к другому, основано на апелляции к эмоционально-бессознательной сфере человека (заражение паникой, раздражением, смехом и т.д.).

Зачинщик – инициатор конфликта.

Деловая беседа – это словесный контакт двух и более лиц, инициатор которого преследует определенные цели

Деловое совещание – это коллективный поиск новых идей

Дискуссия – это процесс продвижения и разрешения проблем путём сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений участников по сути решаемой проблемы).

Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе или самого себя ему.

Индивид – это единичное биологическое существо, носитель индивидуальных свойств.

Индивидуальность – это главная особенность личности делающая её непохожей на других людей.

Интерактивная сторона общения — характеризует те компоненты общения, которые связаны с непосредственной организацией совместной деятельности людей, их взаимодействием.

Инцидент – это недоразумение, неприятное происшествие, столкновение, служащее поводом для конфликта (слова, действия или бездействие).

Каузальная атрибуция - это потребность и способность человека понимать и прогнозировать причинно-следственные отношения, интерпретировать причины, мотивы поведения.

Кинесика – область прикладной психологии, изучающая совокупность телодвижений (жестов, мимики, взгляда, походка), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата).

Коммуникативная сторона общения связана с тем, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой информацией - различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Коммуникативный процесс – это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Коммуникативные способности – индивидуально психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполняемой деятельности. Коммуникативные способности позволяют успешно вступать в контакт с людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую, педагогическую и др. виды деятельности; определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, выработки стратегии взаимодействия.

Коммуникация – процесс двухстороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. **Компоненты коммуникации:** **субъект общения:** человек, который отправляет в адрес другого человека информацию, **объект общения:** партнер по общению, в адрес которого отправляется информация **коммуникат** – единица информации, **предмет общения:** то, что сообщается, **средства общения:** операции, с помощью которых осуществляется общение, **мотивы общения:** то ради чего предпринимается общение.

Компромисс – это половинчатое, временное решение, которое принимается при частичном разрешении конфликта и взаимных уступках.

Конфликт – это столкновение противоречий, целей, мнений на почве соперничества.

Конформность – это подверженность человека групповому давлению, изменение своего поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избежания конфликта с ней.

Конфликтная ситуация – это такое совмещение человеческих потребностей и интересов, которое объективно создает почву для реального противоборства между различными социальными объектами.

Психология – наука о фактах, закономерностях и механизмах психики.

Лидерство есть процесс влияния одного человека на других при их совместной жизнедеятельности. Признаки лидерства: свобода общения, взаимопонимание, добровольное подчинение.

Личность – 1) это совокупность качеств человека, приобретённых в процессе деятельности и общения; 2) существо активное и сознательное, объект и субъект общественных отношений.

Механизмы психологического воздействия: внушение, заражение, убеждение.

Мимика (греч. *mimikos* – подражательный) - выразительные движения мышц лица.

Мотив – то, что побуждает человека к активности, придает ей определенную направленность, характеризует то, ради чего эта активность совершается.

Неадекватное поведение – поведение не соответствующее требованиям ситуации и ожиданиям людей. Разновидности неадекватного поведения: виктимное поведение, девиантное поведение, делинквентное поведение, демонстративное поведение, конфликтное поведение, ошибочное поведение.

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей; 2) взаимодействие, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого взаимодействия, с определенной целью.

Общение деловое – 1) процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели; 2) межличностное общение с целью оптимизации и организации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой.

Направленность личности – основное свойство, возникающее в результате доминирования в психологии личности макросферы миропонимания и мотивации, в которой представлена система всех её побуждений к жизни и деятельности, определяющая избирательность отношений, позиций и активности.

Невербальное общение – общение с помощью невербальных средств (мимики, жестов, поз, взгляда, просодических средств и т.д.).

Обратная связь — это получение адресантом информации о том, какое воздействие он оказал на другого человека, и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения.

Организаторские способности – способности к организаторской деятельности; включают коммуникативные способности, практический ум, способность заражать и активизировать других, критичность, тактичность, инициативность, требовательность к себе и другим, самообладание, настойчивость.

Переговоры – 1) это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению; 2) поиск альтернативного решения при участии двух и более сторон.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками партнера его психологических свойств и особенностей поведения.

Подстрекатель – лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Его задача – спровоцировать, развязать конфликт.

Пособник – лицо, содействующее конфликтующей стороне советами, технической помощью и другими способами.

Посредник (медиатор) – лицо, организация или государство, заинтересованное в разрешении конфликта. Не обладает полномочиями прекратить конфликт, его задача – помощь в урегулировании конфликта.

Потребность – устойчивая сильная нужда человека в чём-то конкретном (веществе, объекте, условии, активности, результате, состоянии), в том числе и духовном – общении с другими людьми, труде, чтении, творчестве.

Психология – это наука о фактах, закономерностях и механизмах психики.

Психологическая помощь – направление практического применения научных знаний и возможностей психологии, ориентированное на содействие человеку, испытывающему психологические трудности.

Психологическими признаками личности являются **сознание**, то есть способность осознанно отражать и познавать объективный мир; **самосознание** – способность осознавать самого себя; **саморегуляция** – управление своим поведением и деятельностью.

Предмет конфликта – основное противоречие, из-за которого и ради которого стороны вступают в борьбу.

Привычка – это автоматизированное действие, выполнение которого в определенных условиях стало потребностью.

Приспособление – это принесение в жертву собственных интересов ради интересов соперника.

Проксемика – область прикладной психологии, изучающая пространственную и временную знаковые системы общения.

Просодика – область прикладной психологии, изучающая просодические аспекты речи («вокальную мимику»: высота голоса, тон, тембр, дикция).

Публичное выступление – это выступление перед аудиторией с определенной целью (информирование, убеждение, призыв к действию).

Пути решения конфликта: соревнование (конкуренция, конфронтация, соперничество), приспособление, уклонение (уход), компромисс, сотрудничество.

Рефлексия – это осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению, осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Роль – это набор норм, определяющих, как должны вести себя люди в данной социальной позиции.

Руководство – целенаправленное воздействие на подчиненных, которое приводит к их сознательной, активной деятельности, соответствующей намерениям руководителя.

Самосознание («Я-концепция») – это осмысленность собственного существования в объективном мире, своих потребностей, себя самого.

Самооценка — это представление человека о важности своей личной деятельности в обществе и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или закрыто.

Сознание – высший уровень психической деятельности, имеющий решающее значение для поведения человека.

Соперник (оппонент) – противоборствующая сторона в конфликте.

Соревнование (конфронтация, соперничество, конкуренция) – это стремление удовлетворения своих интересов любыми средствами.

Сотрудничество – создание участниками конфликта альтернативного решения, полностью удовлетворяющего обе стороны.

Социальная группа – это реально существующее образование, в котором люди собраны вместе, объединены каким-то общим признаком или делом, помещены в идентичные условия, обстоятельно и определенным образом осознают свою принадлежность к этому образованию.

Социальный опыт – это все особенности психики личности, связанные с фактом ее принадлежности к определенным общностям и с обусловленной этим программой предписанного извне поведения.

Социальные роли – это многообразные права и обязанности личности, вытекающие из ее социального положения и предписанные ей обществом в целом или конкретной общностью.

Социальный статус – это положение, авторитет человека в обществе, в той или иной социальной группе.

Социальная перцепция – это восприятие, понимание и оценка людьми других социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп. **Механизмы социальной перцепции:** аттракция, идентификация, стереотипизация, рефлексия, обратная связь, каузальная атрибуция, эмпатия.

Социализация – усвоение личностью в процессе жизнедеятельности опыта социального развития и поведения, накопленного человечеством, передаваемое через воспитание и обучение.

Спор – это словесное состязание между собеседниками. Выделяют 7 подходов к ведению спора: эвристический (методы убеждения, здравый смысл), логический (логические доводы и аргументация), софический (убеждение партнера любым путем), авторитарный (сила авторитета и власти), критикующий (критика подхода оппонента), демагогический (уведение спора в сторону от истины), прагматический (спор ведется ради практических меркантильных целей).

Стереотипизация – это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения у уже известным или кажущимся известным явлениям, социальным стереотипам.

Субъект – это активно действующий, обладающий сознанием и волей индивид

Такесика – область прикладной психологии, изучающая прикосновения (тактильную коммуникацию) в процессе общения.

Темперамент – 1) формально-динамическая характеристика личности; врожденное качество личности, генетически предопределенный феномен; 3) характеристика нервной системы; 4) это скорость реакции организма на стимул внешней среды. Выделяют типы темперамента: сангвинический, флегматический, меланхолический и холерический.

Трансцендентное сознание (духовность) – 1) расширяющееся, выходящее за пределы непосредственного бытия данного человека, его конкретных задач и интересов, которое позволяет ему не только знать и уметь, но и делиться своими знаниями и умениями с человечеством; 2) это высший уровень развития личности, акме (вершина) сознания. Духовность (не в религиозном, а в научном смысле) характеризуется постоянным стремлением и умением человека понимать своё место в мире и обществе, в культуре, человеческой цивилизации, осознавать своё единство с ними, историей и будущим народа и всего человечества.

Характер – это устойчивое психическое свойство личности, определяющее линию поведения человека и отношение его к окружающей действительности.

Цели – желательные, предвидимые, более или менее отчётливо осознаваемые человеком результаты (предметы, условия, духовные продукты) планируемой активности (долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы), отвечающие его потребностям, убеждениям.

Убеждение – метод воздействия, основанный на логических приёмах, к которым примешиваются социально-психологические давления разного рода (влияние авторитетности источника информации, групповое влияние).

Уклонение (избегание) – это уклонение от разрешения конфликта.

Участники конфликта: соперники (оппоненты), зачинщик, подстрекатель, пособник, посредник (медиатор).

Эмпатия – это способность индивида эмоционально отзываться на переживания другого человека; сопереживание.

Эскалация конфликта – «перерождение» целей конфликта.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2013. – 512 с.
2. Блюм, М. А. Этика деловых отношений / М. А. Блюм, Б. И. Герасимов, Н. В. Молоткова. – М. : ФОРУМ, 2011. – 224 с.
3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений /Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2014. – 576 с.
4. Курбатов, В. И. Конфликтология / В. И. Курбатов – Ростов н/Д : Феникс, 2014– 445 с.
5. Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Самара: Бахрах, 2014. – 672 с.
6. Столяренко, Л. Д. Основы психологии / Л. Д. Столяренко. – М.: Проспект, 2014 – 464 с.
7. Столяренко, Л. Д. Психология общения /Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317 с.