ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ «ТАРУССКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

РАССМОТРЕНО УТВЕРЖДАЮ

на заседании методической Зам. директора по УПР

комиссии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Протокол № \_\_\_ от\_\_\_\_\_20\_\_г. «\_\_\_\_» 20\_\_\_ г.

методист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

УДП.01Психология

*основной профессиональной образовательной программы*

*по специальностям*

20.02.04 Пожарная безопасность,

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта,

38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров

ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Таруса, 2018г

Учебно-методический комплекс по дисциплине У Дп.01.Психология составлен в соответствии с требованиями к минимуму результатов освоения дисциплины, изложенными в Федеральном государственном стандарте среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 354 от 18.04.2014 года 20.02.04 "Пожарная безопасность", Федеральном государственном стандарте среднего профессионального образования,утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 383от 22 апреля 2014 г.23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», Федеральном государственном стандарте среднего профессионального образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации№ 835 от 28июля 2014 г.38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров».

Учебно-методический комплекс по дисциплине *У Дп.01. Психология* адресован студентам очной формы обучения.

УМК включает теоретический блок, перечень практических занятий, перечень точек рубежного контроля, задания по итоговой аттестации, глоссарий психологических терминов и список основной и дополнительной литературы.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение стр.4

2. Содержание дисциплины стр.7

2.1. Краткое содержание теоретического материала программы стр.7

2.2 Практические занятия стр.120

3. Контроль результатов освоения учебной дисциплины стр.157

3.1. Текущий контроль стр.157

3.2. Итоговый контроль по УД стр.162

4. Глоссарий стр.166

5. Список основной и дополнительной литературы стр.187

1. ВВЕДЕНИЕ

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ!

Учебно-методический комплекс по дисциплине Психология создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, необходимые для изучения, а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия, используемые при изучении содержания дисциплины, приведены в глоссарии.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая: ведение словаря психологических терминов, конспектирование и усвоение материала.

Содержание рубежного контроля (точек рубежного контроля) разработано на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится зачет. Зачет выставляется на основании оценок за точки рубежного контроля и итогового теста.

В результате освоения дисциплины у Вас должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами и руководством.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды, коллектива (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

* особенности процессов самопознания и самовоспитания, о себе целостно;
* биологические основы личности: ощущение – восприятие, типы восприятий – право/левополушарное развитие – темперамент, типы темпераментов – экстравертированность) интровертированность – основные нервные процессы (возбуждение и торможение) – познавательные процессы – ощущение, восприятие, представление как познавательные процессы – память — типы памяти – виды памяти – мышление – сравнение, обобщение, классификация – анализ/синтез – воображение – внимание – наблюдательность – эмоции, виды эмоций — чувства, виды чувств — личность – направленность личности – потребности – интересы – склонности – способности, виды способностей – наследственность – задатки – характер – акцентуации характера – воля, волевые свойства личности – психическая саморегуляция – релаксация – общение —социометрический статус

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

* выделять и объяснять существенные признаки коммуникации, конфликта;
* приводить примеры: различных вариантов коммуникаций, конструктивного общения;
* выявлять коммуникативные проблемы в сложных ситуациях, прогнозировать то или иное решение для улучшения качества общения;
* применять практические методики для определения качественных характеристик личности;
* использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: наблюдения и оценки складывающейся ситуации общения; определения комфортных и дискомфортных условий коммуникации; выражения своих потребностей и принятия потребности окружающих; решения практических задач по выработке совместного решения;
* использовать приемы самосовершенствования в учебной и трудовой деятельности;
* аргументировать свою точку зрения во время дискуссии в группе независимо от высказываемой точки зрения.

**Внимание!** Если в ходе изучения дисциплины у Вас возникают трудности, то Вы всегда можете обратиться к преподавателю за индивидуальной консультацией.

В случае, если Вы пропустили занятия, Вы также всегда можете прийти на консультацию к преподавателю.

**Желаем Вам удачи!**

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Краткое содержание теоретического материала программы

Раздел 1. Основы психологии.

Тема 1.1 Психология как наука

Предмет психологии. История развития и отрасли психологии. Основные цели и задачи курса. Понятие «психология». Методы психологии: основные и вспомогательные. Отрасли психологии.

С древнейших времен потребности общественной жизни заставляли человека различать и учитывать особенности психического склада людей. В философских учениях древности уже затрагивались некоторые психологические аспекты, которые решались либо в плане идеализма, либо в плане материализма. Так, материалистические философы древности Демокрит, Лукреций, Эпикур понимали душу человека как разновидность материи, как телесное образование, образуемое из шаровидных, мелких и наиболее подвижных атомов. Но философ-идеалист Платон понимал душу человека как что-то божественное, отличающееся от тела. Душа, прежде чем попасть в тело человека, существует обособленно в высшем мире, где познает идеи – вечные и неизменные сущности. Попав в тело, душа начинает вспоминать виденное до рождения. Идеалистическая теория Платона, трактующая тело и психику как два самостоятельных и антагонистических начала, положила основу для всех последующих идеалистических теорий.

Великий философ Аристотель в трактате "О душе" выделил психологию как своеобразную область знания и впервые выдвинул идею неразделимости души и живого тела. Душа, психика проявляется в различных способностях к деятельности: питающей, чувствующей, движущей, разумной; высшие способности возникают из низших и на их основе. Первичная познавательная способность человека – ощущение, оно принимает формы чувственно воспринимаемых предметов без их материи, подобно тому как "воск принимает оттиск печати без железа и золота". Ощущения оставляют след в виде представлений – образов тех предметов, которые прежде действовали на органы чувств. Аристотель показал, что эти образы соединяются в трех направлениях: по сходству, по смежности и контрасту, тем самым указав основные виды связей – ассоциации психических явлений.

Таким образом, I этап-психология как наука о душе. Такое определение психологии было дано более двух тысяч лет назад. Наличием души пытались объяснить все непонятные явления в жизни человека.

II этап – психология как наука о сознании. Возникает в XVII веке в связи с развитием естественных наук. Способность думать, чувствовать, желать назвали сознанием. Основным методом изучения считалось наблюдение человека за самим собой и описание фактов.

III этап – психология как наука о поведении. Возникает в XX веке: Задача психологии – ставить эксперименты и наблюдать за тем, что можно непосредственно увидеть, а именно: поведение, поступки, реакции человека (мотивы, вызывающие поступки, не учитывались).

IV этап – психология как наука, изучающая объективные закономерности, проявления и механизмы психики.

История психологии как экспериментальной науки начинается в 1879 году в основанной немецким психологом Вильгельмом Вундтом в Лейпциге первой в мире экспериментальной психологической лаборатории. Вскоре, в 1885 году В.М.Бехтерев организовал подобную лабораторию в России.

Современная психология представляет собой широко развернутую область знаний, включающую ряд отдельных дисциплин и научных направлений. Так, особенности психики животных изучает зоопсихология. Психика человека изучается другими отраслями психологии: детская психология изучает развитие сознания, психических процессов, деятельности, всей личности растущего человека, условия ускорения развития. Социальная психология изучает социально-психологические проявления личности человека, его взаимоотношения с людьми, с группой, психологическую совместимость людей, социально-психологические проявления в больших группах (действие радио, прессы, моды, слухов на различные общности людей). Педагогическая психология изучает закономерности развития личности в процессе обучения, воспитания. Можно выделить ряд отраслей психологии, изучающих психологические проблемы конкретных видов человеческой деятельности: психология труда рассматривает психологические особенности трудовой деятельности человека, закономерности развития трудовых навыков. Инженерная психология изучает закономерности процессов взаимодействия человека и современной техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации автоматизированных систем управления, новых видов техники. Авиационная, космическая психология анализирует психологические особенности деятельности летчика, космонавта. Медицинская психология изучает психологические особенности деятельности врача и поведения больного, разрабатывает психологические методы лечения и психотерапии. Патопсихология изучает отклонения в развитии психики, распад психики при различных формах мозговой патологии. Юридическая психология изучает психологические особенности поведения участников уголовного процесса (психология свидетельских показаний, психологические требования к допросу, и т. п.), психологические проблемы поведения и формирования личности преступника. Военная психология изучает поведение человека в условиях боевых действий.

Таким образом, для современной психологии характерен процесс дифференциации, порождающий значительную разветвленность на отдельные отрасли, которые нередко весьма далеко расходятся и существенно отличаются друг от друга, хотя и сохраняют общий предмет исследования – факты, закономерности, механизмы психики. Дифференциация психологии дополняется встречным процессом интеграции, в результате которой происходит стыковка психологии со всеми науками (через инженерную психологию – с техническими науками, через педагогическую психологию – с педагогикой, через социальную психологию – с общественными и социальными науками и т. д.).

Задачи психологии в основном сводятся к следующим:

* научиться понимать сущность психических явлений и их закономерности;
* научиться управлять ими;
* использовать полученные знания с целью повышения эффективности тех отраслей практики, на пересечении с которыми лежат уже оформившиеся науки и отрасли;
* быть теоретической основой практики психологической службы.

Изучая закономерности психических явлений, психологи вскрывают сущность процесса отражения объективного мира в мозгу человека, выясняют, как регулируются действия человека, как развивается психическая деятельность и формируются психические свойства личности. Поскольку психика, сознание человека есть отражение объективной действительности, изучение психологических закономерностей означает прежде всего установление зависимости психических явлений от объективных условий жизни и деятельности человека. Но поскольку любая деятельность людей всегда закономерно обусловлена не только объективными условиями жизни и деятельности человека, но и иногда субъективными (отношения, установки человека, его личный опыт, выражающийся в знаниях, навыках и умениях, необходимых для этой деятельности), то перед психологией стоит задача выявления особенностей осуществления деятельности и ее результативности в зависимости от соотношения объективных условий и субъективных моментов.

Так, устанавливая закономерности познавательных процессов (ощущений, восприятий, мышления, воображения, памяти), психология способствует научному построению процесса обучения, создавая возможность правильного определения содержания учебного материала, необходимого для усвоения тех или иных знаний, навыков и умений. Выявляя закономерности формирования личности, психология оказывает содействие педагогике в правильном построении воспитательного процесса.

Широкий спектр задач, решением которых заняты психологи, обусловливает, с одной стороны, необходимость взаимосвязей психологии с другими науками, участвующими в решении комплексных проблем, а с другой – выделение внутри самой психологической науки специальных отраслей, занятых решением психологических задач в той или иной сфере общества.

Каково же место психологии в системе наук?

Современная психология находится в ряду наук, занимая промежуточное положение между философскими науками, с одной стороны, естественными – с другой, социальными – с третьей. Объясняется это тем, что в центре ее внимания всегда остается человек, изучением которого занимаются и названные выше науки, но в других аспектах. Известно, что философия и ее составная часть – теория познания (гносеология) решает вопрос об отношении психики к окружающему миру и трактует психику как отражение мира, подчеркивая, что материя первична, а сознание вторично. Психология же выясняет ту роль, которую играет психика в деятельности человека и его развитии

Согласно классификации наук академика А. Кедрова психология занимает центральное место не только как продукт всех других наук, но и как возможный источник объяснения их формирования и развития.Рис. 1

Психология интегрирует все данные этих наук и в свою очередь влияет на них, становясь общей моделью человекознания. Психологию следует рассматривать как научное исследование поведения и умственной деятельности человека, а также практическое применение приобретенных знаний.

Тема 1.2 Этапы развития психологи

Четыре этапа становления науки психологии. Предмет изучения на каждом этапе (психология как наука о душе, психология как наука о сознании ,психология как наука о поведении, психология как наука о психике )

Первые представления о психике были связаны с анимизмом (лат.анима – дух, душа) – древнейшими взглядами, согласно которым у всего, что существует на свете, есть душа. Душа понималась как независимая от тела сущность, управляющая всеми живыми и неживыми предметами.

Согласно древнегреческому философу Платону (427-347 гг. до н.э.), душа у человека существует, прежде чем она вступает в соединение с телом. Она есть образ и истечение мировой души. Душевные явления подразделяются Платоном на разум, мужество (в современном понимании – воля) и вожделения (мотивация). Разум размещается в голове, мужество – в груди, вожделение – в брюшной полости. Гармоническое единство разумного начала, благородных стремлений и вожделения придает целостность душевной жизни человека.

Душа, по Аристотелю, бестелесна, она есть форма живого тела, причина и цель всех его жизненных функций. Движущей силой поведения человека является стремление (внутренняя активность организма), сопряженное с чувством удовольствия или неудовольствия. Чувственные восприятия составляют начало познания. Сохранение и воспроизведение ощущений дает память. Мышление характеризуется составлением общих понятий, суждений и умозаключений. Особой формой интеллектуальной активности является нус (разум), привносимый извне в виде божественного разума.

Под влиянием атмосферы, характерной для средневековья (усиление церковного влияния на все стороны жизни общества, включая и науку), утвердилось представление, что душа является божественным, сверхъестественным началом, и потому изучение душевной жизни должно быть подчинено задачам богословия. Человеческому суждению может поддаваться лишь внешняя сторона души, которая обращена к материальному миру. Величайшие таинства души доступны лишь в религиозном (мистическом) опыте.

С XVII века начинается новая эпоха в развитии психологического знания. Она характеризуется попытками осмыслить душевный мир человека преимущественно с общефилософских, умозрительных позиций, без необходимой экспериментальной базы. Р. Декарт (1596-1650) приходит к выводу о полнейшем различии, существующем между душой человека и его телом: тело по своей природе всегда делимо, тогда как дух неделим. Однако душа способна производить в теле движения. Это противоречивое дуалистическое учение породило проблему, названную психофизической: как связаны между собой телесные (физиологические) и психические (душевные) процессы в человеке? Декарт заложил основы детерминистской (причинностной) концепции поведения с ее центральной идеей рефлекса как закономерного двигательного ответа организма на внешнее физическое раздражение.

Попытку вновь соединить тело и душу человека, разделенные учением Декарта, предпринял голландский философ Б. Спиноза (1632-1677). Нет особого духовного начала, оно всегда есть одно из проявлений протяженной субстанции (материи). Душа и тело определяются одними и теми же материальными причинами. Спиноза полагал, что такой подход дает возможность рассматривать явления психики с такой же точностью и объективностью, как рассматриваются линии и поверхности в геометрии.

Немецкий философ Г. Лейбниц (1646-1716), отвергнув установленное Декартом равенство психики и сознания, ввел понятие о бессознательной психике. В душе человека непрерывно идет скрытая работа психических сил – бесчисленных малых перцепций (восприятий). Из них возникают сознательные желания и страсти.

Термин "эмпирическая психология" введен немецким философом XVIII в. X. Вольфом для обозначения направления в психологической науке, основной принцип которого состоит в наблюдении за конкретными психическими явлениями, их классификации и установлении проверяемой на опыте, закономерной связи между ними. Английский философ Дж. Локк (1632-1704) рассматривает душу человека как пассивную, но способную к восприятию среду, сравнивая ее с чистой доской, на которой ничего не написано. Под воздействием чувственных впечатлений душа человека, пробуждаясь, наполняется простыми идеями, начинает мыслить, т.е. образовывать сложные идеи. В язык психологии Локк ввел понятие ассоциации – связи между психическими явлениями, при которой актуализация одного из них влечет за собой появление другого.

Выделение психологии в самостоятельную науку произошло в 60-х годах XIX в. Оно было связано с созданием специальных научно-исследовательских учреждений – психологических лабораторий и институтов, кафедр в высших учебных заведениях, а также с внедрением эксперимента для изучения психических явлений. Первым вариантом экспериментальной психологии как самостоятельной научной дисциплины явилась физиологическая психология немецкого ученого В. Вундта (1832-1920), создателя первой в мире психологической лаборатории. В области сознания, полагал он, действует особая психическая причинность, подлежащая научному объективному исследованию.

Основоположником отечественной научной психологии считается И.М.Сеченов (1829-1905). В его книге "Рефлексы головного мозга" (1863) основные психологические процессы получают физиологическую трактовку. Их схема такая же, что и у рефлексов: они берут начало во внешнем воздействии, продолжаются центральной нервной деятельностью и заканчиваются ответной деятельностью – движением, поступком, речью. Такой трактовкой Сеченов предпринял попытку вырвать психологию из круга внутреннего мира человека. Однако при этом была недооценена специфика психической реальности в сравнении с физиологической ее основой, не учтена роль культурно-исторических факторов в становлении и развитии психики человека.

Важное место в истории отечественной психологии принадлежит Г.И.Челпанову (1862-1936). Его главная заслуга состоит в создании в России психологического института (1912). Экспериментальное направление в психологии с использованием объективных методов исследования развивал В.М.Бехтерев (1857-1927). Усилия И.П.Павлова (1849-1936) были направлены на изучение условно-рефлекторных связей в деятельности организма. Его работы значительно повлияли на понимание физиологических основ психической деятельности.

Тема 1.3 Понятие психики. Структура психики человека

Понятие о психике и психических явлениях, закономерности развития психики и ее проявления, основная функция психики и ее многогранность.

Этимологически слово "психика" (греч.душа) имеет двойственное значение. Одно значение несет смысловую нагрузку сущности какой-либо вещи. Психика – это сущность, где внеположность и многообразие природы собирается к своему единству, это виртуальное сжатие природы, это отражение объективного мира в его связях и отношениях.

Психическое отражение не является зеркальным, механически пассивным копированием мира (как зеркало или фотоаппарат), оно сопряжено с поиском, выбором, в психическом отражении поступающая информация подвергается специфической обработке, т.е. психическое отражение – это активное отражение мира в связи с какой-то необходимостью, с потребностями, это субъективное избирательное отражение объективного мира, так как принадлежит всегда субъекту, вне субъекта не существует, зависит от субъективных особенностей. Психика – это "субъективный образ объективного мира".

Психику нельзя свести просто к нервной системе. Психические свойства являются результатом нейрофизиологической деятельности мозга, однако содержат в себе характеристики внешних объектов, а не внутренних физиологических процессов, при помощи которых психическое возникает. Преобразования сигналов, совершающиеся в мозгу, воспринимаются человеком как события, разыгрывающиеся вне его, во внешнем пространстве и мире. Мозг выделяет психику, мысль подобно тому, как печень выделяет желчь. Недостаток этой теории в том, что отождествляют психику с нервными процессами, не видят качественных отличий между ними.

Психические явления соотносятся не с отдельным нейрофизиологическим процессом, а с организованными совокупностями таких процессов, т.е. психика – это системное качество мозга, реализуемое через многоуровневые функциональные системы мозга, которые формируются у человека в процессе жизни и овладения им исторически сложившимися формами деятельности и опыта человечества через собственную активную деятельность. Таким образом, специфически человеческие качества (сознание, речь, труд и пр.), человеческая психика формируются у человека только прижизненно, в процессе усвоения им культуры, созданной предшествующими поколениями. Таким образом, психика человека включает в себя по меньшей мере три составляющих: внешний мир, природу, ее отражение- полноценную деятельность мозга – взаимодействие с людьми, активную передачу новым поколениям человеческой культуры, человеческих способностей.

Психическое отражение характеризуется рядом особенностей:

* оно дает возможность правильно отражать окружающую действительность, причем правильность отражения подтверждается практикой;
* сам психический образ формируется в процессе активной деятельности человека;
* психическое отражение углубляется и совершенствуется;
* обеспечивает целесообразность поведения и деятельности;
* преломляется через индивидуальность человека;
* носит опережающий характер.

Развитие психики у животных проходит ряд этапов

Основные этапы развития психики и форм поведения в животном мире

На стадии элементарной чувствительности животное реагирует только на отдельные свойства предметов внешнего мира и его поведение определяется врожденными инстинктами (питания, самосохранения, размножения и т. п.). На стадии предметного восприятия отражение действительности осуществляется в виде целостных образов предметов и животное способно обучаться, появляются индивидуально приобретенные навыки поведения. III стадия интеллекта характеризуется способностью животного отражать межпредметные связи, отражать ситуацию в целом, в результате животное способно обходить препятствия, "изобретать" новые способы решения двухфазных задач, требующих предварительных подготовительных действий для своего решения. Интеллектуальное поведение животных не выходит за рамки биологической потребности, действует только в пределах наглядной ситуации.

Психика человека – качественно более высокий уровень, чем психика животных (Homosapiens – человек разумный). Сознание, разум человека развивались в процессе трудовой деятельности, которая возникает в силу необходимости, осуществления совместных действий для добывания пищи при резком изменении условий жизни первобытного человека. И хотя видовые биолого-морфологические особенности человека устойчивы уже в течение 40 тысячелетий, развитие психики человека происходило в процессе трудовой деятельности. Таким образом, материальная, духовная культура человечества – это объективная форма воплощения достижений психического развития человечества.

В процессе исторического развития общества человек изменяет способы и приемы своего поведения, трансформирует природные задатки и функции в высшие психические функции – специфически человеческие, общественно-исторически обусловленные формы памяти, мышления, восприятия (логическая память, абстрактно-логическое мышление), опосредованные применением вспомогательных средств, речевых знаков, созданных в процессе исторического развития. Единство высших психических функций образует сознание человека.

Психика сложна и многообразна по своим проявлениям. Обычно выделяют три крупные группы психических явлений, а именно:

1) психические процессы, 2) психические состояния, 3) психические свойства.

Психические процессы – динамическое отражение действительности в различных формах психических явлений.

Психический процесс – это течение психического явления, имеющего начало, развитие и конец, проявляющееся в виде реакции. При этом нужно иметь в виду, что конец психического процесса тесно связан с началом нового процесса. Отсюда непрерывность психической деятельности в состоянии бодрствования человека.

Психические процессы вызываются как внешними воздействиями, так и раздражениями нервной системы, идущими от внутренней среды организма.

Все психические процессы подразделяются на познавательные – к ним относятся ощущения и восприятия, представления и память, мышление и воображение; эмоциональные – активные и пассивные переживания; волевые – решение, исполнение, волевое усилие; и т.д.

Психические процессы обеспечивают формирование знаний и первичную регуляцию поведения и деятельности человека.

В сложной психической деятельности различные процессы связаны и составляют единый поток сознания, обеспечивающий адекватное отражение действительности и осуществление различных видов деятельности. Психические процессы протекают с различной быстротой и интенсивностью в зависимости от особенностей внешних воздействий и состояний личности.

Под психическим состоянием следует понимать определившийся в данное время относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности.

Каждый человек ежедневно испытывает различные психические состояния. При одном психическом состоянии умственная или физическая работа протекает легко и продуктивно, при другом – трудно и неэффективно.

Психические состояния имеют рефлекторную природу: они возникают под влиянием обстановки, физиологических факторов, хода работы, времени и словесных воздействий (похвала, порицание и т. п.).

Наиболее изученными являются: 1) общее психическое состояние, например внимание, проявляющееся на уровне активной сосредоточенности или рассеянности, 2) эмоциональные состояния, или настроения (жизнерадостное, восторженное, грустное, печальное, гневное, раздражительное и т.д.). Интересные исследования имеются об особом, творческом, состоянии личности, которое называют вдохновением.

Высшими и устойчивыми регуляторами психической деятельности являются свойства личности.

Под психическими свойствами человека следует понимать устойчивые образования, обеспечивающие определенный качественно-количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека.

Каждое психическое свойство формируется постепенно в процессе отражения и закрепляется в практике. Оно, следовательно, является результатом отражательной и практической деятельности.

Свойства личности многообразны, и их нужно классифицировать в соответствии с группировкой психических процессов, на основе которых они формируются. А значит, можно выделить свойства интеллектуальной, или познавательной, волевой и эмоциональной деятельности человека. Для примера приведем некоторые интеллектуальные свойства – наблюдательность, гибкость ума; волевые – решительность, настойчивость; эмоциональные – чуткость, нежность, страстность, аффективность и т. п.

Психические свойства не существуют вместе, они синтезируются и образуют сложные структурные образования личности, к которым необходимо отнести:

1) жизненную позицию личности (систему потребностей, интересов, убеждений, идеалов, определяющую избирательность и уровень активности человека); 2) темперамент (систему природных свойств личности – подвижность, уравновешенность поведения и тонус активности, – характеризующую динамическую сторону поведения); 3) способности (систему интеллектуально-волевых и эмоциональных свойств, определяющую творческие возможности личности) и, наконец, 4) характер как систему отношений и способов поведения.

Индивидуальность личности во многом определяется спецификой взаимодействия отдельных полушарий мозга. Впервые эти отношения были экспериментально изучены в 60-е годы нашего века профессором психологии Калифорнийского технологического института Роджером Сперри (в 1981 году за исследования в этой области ему была присуждена Нобелевская премия).

Оказалось, что у правшей левое полушарие ведает не только речью, но и письмом, счетом, вербальной памятью, логическими рассуждениями. Правое же полушарие обладает музыкальным слухом, легко воспринимает пространственные отношения, разбираясь в формах и структурах неизмеримо лучше левого, умеет опознать целое по части. Значит, одну и ту же задачу оба полушария решают с разных точек зрения, а при выходе из строя одного из них нарушается и функция, за которую оно отвечает.

Человек не рождается с функциональной асимметрией полушарий. Роджер Сперри обнаружил, что у больных с "расщепленным мозгом", особенно у молодых, речевые функции в зачаточной форме, со временем они совершенствуются. "Неграмотное" правое полушарие может научиться читать и писать за несколько месяцев так, словно оно уже умело все это, но забыло.

Центры речи в левом полушарии развиваются главным образом не от говорения, а от писания: упражнение в письме активизирует, тренирует левое полушарие.

Не случайно физиологи, установившие прямую связь между степенью асимметрии и умственными способностями, неодобрительно относятся теперь к существовавшей издавна практике переучивания левшей: стопроцентных правшей из них все равно не выходит, а специализация полушарий может ослабнуть. А ведь она – столбовая дорога эволюции мозга, и в первую очередь человеческого мозга: недаром у человека она выражена наиболее сильно. Трудовые навыки, речь, мышление, память, внимание, воображение – все это стало развиваться так бурно и так продуктивно у человека благодаря пластичности его мозга и врожденной предрасположенности полушарий к разделению обязанностей. Многие годы было принято думать, что биологическая эволюция завершена. Теперь, в свете новых данных о функциональной асимметрии полушарий, физиологи склоняются к тому, что она если и не "только начинается", то уж во всяком случае продолжается, и конца ей пока не видно.

Именно специализация полушарий и позволяет человеку рассматривать мир с двух различных точек зрения, познавать его объекты, пользуясь не только словесно-грамматической логикой, но и интуицией с ее пространственно-образным подходом к явлениям и моментальным охватом целого. Специализация полушарий как бы порождает в мозгу двух собеседников и создает физиологическую основу для творчества.

Если на интеллектуальном уровне выключение правого полушария особенно не отражается, то эмоциональное состояние резко меняется и творятся чудеса. Человека охватывает эйфория: он возбужден и словоохотлив, его реакции маниакальны. Но главное – словоохотливость. Весь пассивный словарь человека становится активным, на каждый вопрос дается подробнейший ответ, изложенный в высшей степени литературно, сложными грамматическими конструкциями.

Вместе с ним лишается он и творческой жилки. Художник, скульптор, композитор, ученый – все они перестают творить.

Полная противоположность – отключение левого полушария. Творческие способности, не связанные с вербализацией (словесным описанием) форм, остаются. Композитор продолжает сочинять музыку, скульптор лепит, физик размышляет о своей физике. Но от хорошего настроения не остается и следа. Во взоре тоска и печаль, в немногословных репликах – отчаяние и мрачный скепсис, мир представляется только в черном цвете.

Итак, подавление правого полушария сопровождается эйфорией, а подавление левого – глубокой депрессией. Сущность левого, таким образом, – безоглядный оптимизм, сущность правого – "дух отрицания, дух сомнения".

Левое полушарие обладает огромным запасом энергии и жизнелюбия. Это счастливый дар, но сам по себе он непродуктивен. Тревожные опасения правого, очевидно, действуют отрезвляюще, возвращая мозгу не только творческие способности, но и саму возможность нормально работать, а не витать в эмпиреях.

Каждое полушарие вносит свой вклад: правое лепит образ, а левое подыскивает для него словесное выражение, что теряется при этом (вспомним тютчевское:"Мысль изреченная есть ложь") и что приобретается, как происходит взаимодействие полушарий при обработке "правды природы" в "правду искусства" (Бальзак).

Едва начинаешь сопоставлять специфику полушарий с психологией творчества, как в глаза бросаются поразительные совпадения. Одно из них – тот мрачноватый тон, в который окрашено мироощущение правого полушария – и если верить Стендалю и многим его собратьям по перу, то, что именно в правом полушарии, где, судя по всему, и пребывает пресловутая творческая жилка, гнездятся те сложные потребности самовыражения, которые при благоприятном стечении обстоятельств находят удовлетворение в создании новых ценностей, а при неблагоприятном – в разрушении старых.

Тема 1.4 Психические процессы

Внимание. Виды познавательных процессов. Определение внимания. Виды внимания. Структура и характеристики внимания. Факторы, влияющие на произвольное внимание. Нарушения внимания. Развитие внимания.

Воображение. Виды и функции воображения.

Память. Определение памяти, основные процессы и продуктивность памяти. Виды памяти. Законы и механизмы запоминания, сохранения и забывания информации. Условия, влияющие на запоминание. Мнемотехника.

Мышление. Что такое мышление. Виды мышления. Мыслительные операции. Пути развития и активизации мышления

Способности. Интеллект. Понятие «способности». Виды способностей. Уровни способностей. Измерение способностей. Понятие «Интеллект». Стороны интеллекта. Коэффициент интеллекта. Развитие интеллектуальных способностей

Творческие способности. Креативность. Понятие «креативность». Параметры креативности. Взаимосвязь между креативностью и интеллектом. Развитие креативности.

Мозг и психика. Межполушарная асимметрия мозга. Функции правого и левого полушария. Влияние МПАМ на эмоциональную жизнь человека. Доминирование полушарий.

Все мы имеем возможность воспринимать красоту, чувствовать запах цветов, анализировать события и свои поступки, забывать плохое и запоминать хорошее и многое другое. Благодаря чему, мы имеем такую возможность? Эту возможность нам обеспечивают познавательные процессы. Что же такое познавательные процессы? Даем определение.

1. Познавательные процессы – это психические явления, обеспечивающие, непосредственно в своей совокупности, познание, т.е. восприятие информации, ее переработку, хранение и использование. К их числу относятся: ощущения, восприятия, представления, внимание и память, воображение и мышление.

Важнейшая функция всех познавательных процессов состоит в том, чтобы сообщать сведения разного толка об окружающей действительности и о нас самих для планирования дальнейших действий. Наша задача разобраться и понять содержание и особенности различных познавательных процессов.

Фундаментом всех познавательных процессов являются ощущения. Окружающий нас мир широк и многообразен; сложен и запутан. Чтобы научиться ориентироваться и жить в этом мире, надо с чего-то начинать. Эту функцию ориентации в самых простых, элементарных свойствах окружающей жизни выполняют ощущения.

Свойства и признаки окружающих предметов и явлений – цвета, запахи, вкус, тепло, звуки – человек познает через ощущения. Если бы мы не имели ощущений, мы не смогли бы получить картину мира!

Что же такое ощущения?

Ощущения – это простейший психический процесс, отражающий отдельные свойства предметов и явлений при непосредственном воздействии раздражителей на органы чувств.

Ощущениями обладают все живые существа, имеющие нервную систему. Но осознают свои ощущения только те, которые имеют головной мозг, а главное кору головного мозга.

Органы чувств человека с самого рождения приспособлены воспринимать и перерабатывать саамы разнообразные воздействия – раздражители.

Так, человек обладает зрением. Сетчатка глаза фиксирует цвета, их яркость, контраст, движение и величину предметов. Ясной темной ночью человек способен увидеть пламя свечи, находящейся на расстоянии 27 км.

Для того чтобы ощущение возникло, необходимо воздействие раздражителя определенной силы.

Сколько, например, нужно положить в стакан с водой крупинок сахара, чтобы вы почувствовали сладость? Правильно, у каждого будет свой ответ.

Минимальная величина раздражителя, которая вызывает едва заметное ощущение, называется нижним абсолютным порогом чувствительности. – У каждого, как мы выяснили, этот порог свой.

Верхний порог чувствительности – это максимальная величина раздражителя, при которой ощущение еще сохраняет свои качественные характеристики.

Какая же связь между величиной порога и чувствительностью? Вспомните наш пример с сахаром: у кого будет чувствительность выше? Чем меньше величина порога, тем выше чувствительность.

Каков механизм возникновения ощущения?

Ощущение возникает, когда какой-то предмет или явление воздействует своим определенным свойством – вкусом, запахом, цветом, температурой и т.д. – на рецептор. В рецепторе раздражаются специальные чувствительные клетки. Так возникает раздражение – физический процесс. Под влиянием раздражения возникает физиологический процесс – возбуждение. По афферентным нервам возбуждение передается в соответствующий участок коры головного мозга, где превращается в психический процесс – ощущение, и человек ощущает то, или иное свойство предмета или явления.

Уже в древней Греции знали пять органной чувств и соответствующие им ощущения.

Какие? Зрительные, слуховые, осязательные, вкусовые и обонятельные.

В настоящее время известны тактильные (ощущения прикосновения, давления, шероховатости, твердости ), болевые, температурные, вестибулярные (равновесия и ускорения), вибрационные и другие.

По месту расположения рецепторов ощущения подразделяются на три группы:

1. Экстерорецептивные – ощущения, располагающиеся на поверхности тела. Они отражают информацию о свойствах объектов из внешнего мира (зрительные, слуховые, тактильные).
2. Проприоцептивные – ощущения, располагающиеся в мышцах и связках. Они передают информацию о положении тела и движении (кинестетические, вестибулярные).
3. Интерорецептивные – ощущения, расположенные во внутренних органах. Они отражают информацию о состоянии внутренних органов (боль, жжение, тошнота).

Итак, мы говорили, что каждый из нас имеет свой порог чувствительности. Как вы думаете, можно ли изменить порог чувствительности? Как?

Какого цвета эта тетрадь? А вот работник лакокрасочного предприятия удивиться такому ответу и назовет до 100(!) оттенков черного цвета. Он видит, а мы – нет. Почему? Потому, что в процессе деятельности (читай упражнений) резко понизился порог ощущения. А чем ниже порог ощущения, тем выше чувствительность. Это явление называется сенсибилизация – изменения порога чувствительности.

В медицинской практике мы находим следующие примеры сенсибилизации. Так, при органическом выпадении какого-либо анализатора (депривации), например, при слепоте или глухоте, чувствительность других анализаторов резко повышается. Правда, это происходит благодаря процессам компенсации организма.

Как вы думаете, а если слепота развилась с возрастом, наступила после 70 лет. В этом случае изменится чувствительность других органов? Почему?

На практическом занятии, мы проведем эксперимент, который поможет нам понять роль ощущений в процессе познания.

Может ли медработник использовать свои ощущения в профессиональной деятельности?

Медработнику необходимо отличать цвет кожных покровов больного, выслушивать звук дыхания, работы сердца, перистальтики кишечника; наощупь определять форму, размеры, плотность различных органов тела. Следует знать, какие обонятельные и вкусовые ощущения могут возникать у больного, особенно у ребенка, при приеме тех или иных лекарств. Изменения, происходящие в организме человека, не всегда доступны внешнему наблюдению. Сигнализировать о внутреннем неблагополучии может боль. Именно ощущение боли всегда свидетельствует о серьезном нарушении в работе организма человека.

Таким образом, медработник не просто может, но и должен всячески совершенствовать свою чувствительность, чтобы поставить ее на службу своей профессиональной деятельности.

Ощущение – это тот процесс, который дает знание об элементарных простых свойствах окружающей среды: о звуках вообще, о запахах вообще, о цветах вообще и т.д. Но позвольте, скажете вы, я же вижу не вообще цвет, я вижу цветную вещь. Я слышу не просто звук – я слышу речь, музыку, шум, наконец. Это именно так. Хотя процесс ощущения предоставляет нам возможность чувственно отразить отдельные свойства действительности, в жизни мы воспринимаем не отдельные свойства, а реальные вещи. Восприятие – это такая способность человека, которая позволяет получить целостное представление о вещах.

Возьмите любую вещь. Дайте, мне, пожалуйста, вашу тетрадь. Посмотрите. Вы видите нечто. Однако видите, как целостную вещь. Вещь, обладающую определенной формой, цветом, размерами. В жизни мы отражаем вещи в целостности их свойств. Итак.

Восприятие – это сложный психический процесс отражения целостного образа предметов и явлений со всеми их свойствами и качествами при непосредственном воздействии раздражителя на органы чувств.

В процесс восприятия включаются помять, мышление, раннее приобретенные опыт и знания. Восприятие всегда является активным и даже творческим процессом.

Как вы думаете, почему, посещение одной и той же выставки вызовет совершенно разные рассказы о ней? Восприятие работает избирательно. В зависимости от интересов, значимости тех или иных событий и объектов для конкретного индивида.

Большое влияние на процесс восприятия оказывает эмоциональное состояние. Если человек находится в состоянии депрессии, он пессимистичен, предчувствует какие-то неприятности, при этом склонен даже радостные события видеть в черном цвете. И наоборот. Если человеку хорошо и приятно, то окружающий мир и людей, он склонен воспринимать как?

Такие качества восприятия, как быстрота, точность и полнота, во многом зависят от знания и опыта человека. Поэтому, опытный медработник и начинающий, могут видеть неодинаковые проявления болезни. Теперь вы понимаете, почему так важно хорошо знать теорию. Кто-то из мудрых сказал: «Теория без практики пуста, а практика без теории преступна».

Восприятие, проводимое с определенной целью, называется наблюдением.

Вспомните, кто из литературных героев обладал исключительной наблюдательностью?

Любопытный факт: прототипом Шерлок Холмса Артура Конан Дойла (который в свое время несколько лет проработал врачом) был Джозеф Белл, хирург Эдинбургского госпиталя. Автор в это время обучался в Эдинбургском университете. Все, кто знал Белла, отмечали одну особенность в характере профессора – его исключительную наблюдательность.

Переходим к вопросу о памяти. Память лежит в основе любого психического явления. Личность, ее отношения, навыки, привычки, надежды и желания существуют благодаря памяти. Нарушения процессов памяти влечет за собой распад личности. Не случайно в древнегреческой мифологии матерью всех муз является всех богиня Мнемозина. Согласно легенде, если человек лишается дара Мнемозины, то вся мудрость и красота мира становятся, для него недоступны, исчезают прошлое и будущее.… Рассказывают, что где-то в Греции, близ одной из пещер есть два источника: Леты – забвения и Мнемозины – памяти. Если добраться до той пещеры и сделать три глотка из источника Мнемозины, память вернется, и человек получит способность творить.

Память – это форма психического отражения прошлого опыта, которая заключается в запоминании, сохранении, последующем воспроизведении и забывании того, что было воспринято, пережито, или сделано.

Память связывает прошлое субъекта с его настоящим и будущим. Память является важнейшим познавательным процессом, лежащим в основе развития и обучения. Не случайно. И.М.Сеченов считал память «краеугольным камнем психического развития».

Память участвует во всем многообразии жизнедеятельности человека и проявляется в самых разнообразных формах.

По длительности сохранения материала выделяют кратковременную, долговременную, оперативную память.

Кратковременная память предполагает сохранения информации от нескольких секунд до 1-2 суток.

Долговременная память практически имеет неограниченный объем и время хранения (хорошо выученные стихи или таблица умножения сохраняются в памяти в течение жизни).

Оперативная память включает в себя элементы как кратковременной, так и долговременной памяти и проявляется в процессе конкретной деятельности, для решения конкретной задачи. Чтобы сохранять информацию в оперативной памяти, человек должен систематически ее повторять.

Значит, чтобы использовать полученные вами знания в профессиональной деятельности, необходимо постоянно возвращаться к раннее изученному.

По целям деятельности выделяют произвольную и непроизвольную память. Кто из вас не обращал внимания на тот факт, что иногда информация запоминается как бы сама собой. Мы вовсе не хотим запоминать, например, рекламу тех или иных товаров. Однако, любой из вас, наверняка вспомнит сейчас, не одну такую рекламу. И наверняка, вам приходила в голову мысль: «Вот бы так запоминать учебный материал!» Такой вид памяти и называется непроизвольным. Что же такое непроизвольное запоминание?

Непроизвольное запоминание – это запоминание, которое осуществляется без специальных усилий, без желания запоминать.

Как же это происходит? Подумайте, почему мы запоминаем, хоть и не прикладываем для этого никаких усилий? Способствует этому наличие интереса, любопытство, радость, т.е. наличие сильного чувства. Преимуществом такого запоминания является большой объем и большая прочность.

Возникает вопрос: «Почему же тогда мы не можем воспользоваться такой памятью при запоминании, например, учебной информации?»

Не всякое познания осуществляется при наличии того или иного чувства – это во-первых. А во-вторых, этот вид памяти характеризуется неполнотой, неточностью. А иногда искажением действительности.

Произвольное запоминание характеризуется наличием мотива (надо!), имеет целенаправленный характер и сопровождается произвольным вниманием. Именно такой вид памяти лежит в основе обучения.

По способу запоминания различают механическую и смысловую память. Механическую память человек успешно использует при запоминании дат, номеров телефонов, адресов и других сведений, которые не требуют понимания. Если речь идет о телефоне, то, что тут понимать? А еще использует тогда, когда материал непонятен или отсутствует желание его усвоить («зубрежка»).

Смысловая (логическая) память состоит в анализе (понимании) того, что следует запомнить. Такая память включает в себя логическое осмысление, систематизацию материала, разбивку на части, выделение главных логических компонентов информации, установление связей между частями, пересказ своими словами.

Как, по-вашему, какая память лучше? Какую память надо использовать в процессе обучения? Доказано, что эффективность смысловой памяти в 20 раз выше чем, механической.

Как повысить прочность запоминания?

Прочность запоминания зависит во многом от повторения. Заучивая большие объемы информации, следует делить ее на части и заучивать по частям, соединяя, затем в единое целое. Прочность зависит также от способа запоминания, от целей и мотивов. Что еще влияет на нашу память?

Был проведен следующий эксперимент. Старшеклассники были приглашены на выставку в картинную галерею. После экскурсии всем участникам было предложено вспомнить все картины, которые они видели на выставке. Результаты оказались следующими. Те школьники, которым понравилась экскурсия, вспомнили все 50 картин. Те, которым не понравилась – 28. А те, которым было все равно, смогли вспомнить лишь 7 картин. Как вы думаете, о чем говорят эти результаты? В каком случае результат был наилучшим?

На эффективность заучивания оказывает положительное влияние эмоциональная вовлеченность, интерес человека к материалу. Значит, если хочешь запомнить хорошо и надолго сделай материал интересным для себя.

Необходимо помнить, что при запоминании действует так называемый «краевой эффект»: лучше запоминается начало и конец. А информация, которая была в середине, запоминается хуже.

В зависимости от преобладающего типа психической активности выделяют следующие типы памяти: образная, эмоциональная, двигательная и словесно-логическая.

Образная память – это такой тип памяти, в основе которой лежат ощущения, восприятия, представления. Человек с образной памятью хорошо запоминает лица, вид, цвет предметов, звуки, запахи. В зависимости от того, какой орган чувств, служит основой запоминания и воспроизведения, выделяют зрительную, слуховую, обонятельную, осязательную и вкусовую память.

Эмоциональная – это память на эмоции. Доказано, что лучше запоминаются факты и ситуации, имеющие положительную окраску.

Двигательная память – это память на движения. Включается в работу при выработке двигательных навыков (ходьбы, письма, танцевальных и спортивных движений).

Словесно-логическая память – это память на словесный, абстрактный материал. Это категории, понятия, суждения. Это ведущий тип памяти у человека.

Как вы думаете, какой тип памяти лучше?

По данным психологов, чем больше типов памяти использует человек при запоминании, тем прочнее сохраняется и лучше воспроизводится материал. Кроме этого, на процессы памяти оказывают большое влияние свойства и особенности личности. Наша память зависит от уровня развития эмоциональной, волевой и интеллектуальной сфер. Развивая и совершенствуя эти сферы, мы объективно способствуем улучшению своей памяти. Однако, каким бы видом памяти не обладал человек, он ничего не сможет запомнить. Если не будет внимательным.

Внимание – это направленность сознания психической деятельности человека на определенные объекты с одновременным отвлечением от других.

Человек сознательно или неосознанно сосредотачивается на тех или иных предметах и явлениях внешнего мира или собственных ощущениях, отвлекаясь от всего остального.

Внимание нельзя считать самостоятельным процессом, подобно восприятию, или памяти. Внимание не существует вне этих процессов. Нельзя быть просто внимательным, независимо от восприятия, памяти или мышления. Внимание проявляется в конкретных психических процессах, создавая оптимальные условия для психической деятельности.

Физиологической основой внимания является концентрация возбуждения в определенных участках коры головного мозга, в то время, как остальные участки коры находятся в состоянии торможения.

Психологи выделяют три вида внимания: произвольное, непроизвольное и после произвольное.

Произвольное внимание – это внимание, связанное с сознательно поставленной целью, с волевым усилием.

Непроизвольное внимание – это внимание, которое характеризуется тем, что психическая деятельность идет как бы сама по себе, без волевых усилий, без стремления быть внимательным.

Представьте себе, что сейчас вдруг откроется дверь и войдет, например, завуч. Что произойдет? Как бы мы не были заняты, мы обязательно отвлечемся на этот шум: срабатывает механизм непроизвольного внимания. Но вот человек вышел, закрыл за собой дверь, надо снова возвращаться к работе. Иногда, чтобы это сделать, требуется большое усилие воли. В этом случае работает произвольное внимание.

Послепроизвольное внимание - это внимание, естественно сопровождающее деятельность человека. Возникает тогда, когда деятельность вызывает интерес. В этом случае, напряжение, вызванное волевым усилием, исчезает, и человек продолжает целенаправленно работать.

Что же вызывает, наше внимание? Внимание привлекает новизна впечатлений, интенсивность звуков и яркие краски, все необычное и неожиданное. Если нам скучно, нам трудно сосредоточить свое внимание, а интерес повышает степень его концентрации. Внимание может рассеиваться, если мы плохо себя чувствуем или нам мешают. Чем дольше мы занимаемся одним делом, тем менее внимательны. Поэтому важно переключать свое внимание время от времени. Самое главное: каждый человек обращает внимание, прежде всего на то, что связано с его профессиональными интересами.

Внимание обладает рядом свойств.

1. Концентрация – это степень сосредоточения на объекте. Например, если во время занятия вы слышите любой шорох, вертитесь, не понимаете объяснения, значит, вы не сосредоточились. Иногда степень сосредоточения бывает абсолютно полной, и тогда окружающий мир для человека исчезает. Это произошло в Германии в 1794году…
2. Объем внимания – это то, количество объектов, которое может быть схвачено вниманием одновременно. Средний объем внимания – 5-9
3. Переключение – это сознательный перенос внимания с одного объекта на другой.
4. Распределение – это способность удерживать в сфере внимания одновременно несколько объектов, выполнять несколько видов деятельности. Например, Юлий Цезарь умел одновременно вести беседу, слушать донесения и писать речь.
5. Устойчивость – это длительное сосредоточение внимания на объекте.

Часто внимание у конкретного человека превращается в важную личностную черту – внимательность. Для медработника эта черта является профессионально важным качеством. Противоположное внимательности свойство – это рассеянность. – Что можно сказать о таком человеке? Существует множество историй о рассеянности талантливых людей, например, ученых (А.П.Бородин, И.Ньютон). Чем, по-вашему, объясняется такая рассеянность?

Есть такое выражение: «Если бог хочет наказать человека, он лишает его разума»... Ум, мышление, разум всегда считались достоинством человека, а отсутствие ума – большой бедой. Во многих сказках главному герою приходиться отгадывать 3 загадки, чтобы спасти свою жизнь или получить руку и сердце прекрасной принцессы. Одной из самых трудных считается такая: «Что на свете всего быстрее?». И умный герой отвечает: «Быстрее всего мысль человеческая».

Что же такое мысль? Мышление? Надо ли специально учиться думать и можно ли этому научиться?

Обладание разумом, умение думать является важнейшим отличием человека от других живых существ. Мышление позволяет человеку приспосабливаться к окружающей среде, ставить цели и достигать их, проникать в сущность вещей и явлений, общаться с другими людьми.

Что же такое мышление?

Мышление – это опосредованное и обобщенное отражение человеком действительности в ее существенных связях и отношениях. Мышление рассматривается как процесс, а мысль как результат этого процесса.

Окружающий нас мир мы познаем с помощью ощущений и восприятий. Мы видим предмет, пробуем его на ощупь, на вкус; воспринимаем цвет и форму и таким образом узнаем его свойства, качества, особенности. Но таким путем мы можем воспринимать лишь единичные факты окружающего мира. В процессе мышления, человек выходит за рамки чувственного познания, т.е. начинает познавать такие явления внешнего мира, их свойства и отношения, которые непосредственно в восприятии не даны, и потому не наблюдаемы.

Так, например, известными являются следующие факты: песок сыпучий, у кубика шесть граней, а яблоко имеет шаровидную форму. Вместе с тем, объем Земли, химический состав стекла (основным компонентом которого является песок), конструктивные особенности здания, имеющего форму куба и т.д. – все это не поддается познанию путем непосредственного восприятия. Познать их природу помогает процесс мышления.

Альберт Эйнштейн на вопрос сына, чем он знаменит, ответил: «Слепой жук, ползущий по поверхности шара, считает, что он передвигается по плоскости, а мне удалось увидеть эту поверхность кривой».

В мышлении мы имеем дело с отражением наиболее общих и существенных свойств, предметов и явлений. – Подумайте, что объединяет нас всех, таких разных? Все мы являемся живыми, разумными существами – людьми. Произнося слово «человек», мы сразу понимаем, что речь идет о живом существе, обладающим сознанием, умеющим говорить, трудиться и т.д. Это и есть обобщенное представление о том, кто такой человек.

Мышление является не только процессом обобщенного, но и опосредованного познания действительности. Опосредованность нашего мышления заключается в том, что мы отражаем действительность, опираясь на уже известные, накопленные человечеством, знания и умения, закрепленные в языке. Овладевая речью, языком, мы учимся мыслить. И наоборот: «Кто ясно мыслит, тот ясно излагает». Речь позволяет в одном слове, фразе отразить целый класс понятий, смысл тех или иных явлений.

Мышление позволяет предвидеть ход событий и результаты наших собственных действий. Так, например, невозможно наблюдать многие болезные процессы, происходящие в организме человека, однако, изучая симптомы болезни, анализируя причинно-следственные отношения, врач делает вывод об истоках заболевания и способах его лечения.

Мыслительная деятельность протекает в виде умственных (мыслительных) операций. Рассмотрим основные мыслительные операции.

Анализ – это мысленное расчленение целого на части. В его основе лежит стремление познать целое глубже путем изучения каждой его части.

Синтез – это мысленное соединение частей в единое целое.

Сравнение – это установление сходства и различия между предметами и явлениями, их свойствами или качественными особенностями.

Абстракция – это мысленное выделение существенных свойств предметов и явлений при одновременном отвлечении от несущественных. Мыслить абстрактно – значит уметь какое-то свойство, сторону познаваемого объекта рассмотреть вне связи с другими особенностями того же предмета. (Пример)

Обобщение – мысленное объединение предметов или явлений не основе общих и существенных для них свойств и признаков, процесс сведения менее общих понятий в более общие. (Пример)

Конкретизация – это выделение из общего, того или иного конкретного признака или свойства. (Пример)

Систематизация (классификация) – это мысленное распределение предметов и явлений по группам в зависимости от сходства и различий.

Все мыслительные процессы протекают не изолированно, а в различных сочетаниях.

Различают следующие виды мышления:

Наглядно-действенное мышление – вид мышления, предполагающий решение умственных задач в плане практической деятельности.

Наглядно-образное – вид мышления, которое не требует систематического практического манипулирования с объектом, но во всех случаях предполагает отчетливое восприятие и представление этого объекта. Такое мышление оперирует наглядными изображениями – рисунками, схемами, планами.

Логическое (абстрактное) мышление – это вид мышления, который опирается на понятия и рассуждения, а также логические действия с ними для получения выводов и умозаключений.

Основными формами абстрактного мышления являются понятия, суждения и умозаключения.

Понятие – это такая форма мышления, отражающая наиболее общие признаки и свойства предметов или явлений объективного мира, выраженная словом.

Суждение – это форма мышления, в которой отражаются связи между понятиями, выраженная в виде утверждения или отрицания. Обычно суждение состоит из двух понятий: подлежащего и сказуемого. Например, «халат белый». Всякое суждение может быть истинным или ложным, т.е. соответствовать или не соответствовать реальности. Например: «Некоторые студенты – отличники», «Все здания – памятники архитектуры».

Умозаключение – это форма мышления, посредством которой из двух и более суждений выводится новое суждение – заключение. Умозаключение, как новое знание, мы получаем путем выведения из уже имеющихся знаний.

Например: «Все рыбы дышат жабрами»

«Окунь – рыба»

«Окунь дышит жабрами».

Индивидуальными особенностями мышления принято считать следующие качества ума: глубина, критичность, гибкость, широта ума, быстрота, оригинальность и пытливость.

Как вы понимаете каждое из перечисленных свойств?

Воображение – это психический процесс создания новых образов предметов и явлений, путем преобразования уже имеющихся. Это опережающее отражение действительности в новых, неожиданных и непривычных сочетаниях и связях.

Подобно мышлению, воображение – это аналитико-синтетическая деятельность, которая осуществляется под влиянием сознательно поставленной цели, либо чувств и переживаний, которые владеют человеком в данный момент.

Чаще всего воображение возникает в проблемной ситуации, когда требуется быстрый поиск решения. Однако, в отличие от мышления, опережающее отражение (опережающие конкретные практические действия) в воображении происходит в виде ярких представлений. Благодаря воображению, еще до начала работы, мы можем себе представить готовый результат труда.

Выделяют два вида воображения: активное и пассивное.

Активное воображение характеризуется произвольностью возникновения, при активном участии сознания и воли. Человек ставит перед собой цель: придумать, представить нечто в виде образа, и, контролируя весь процесс, решает определенную задачу (творчество писателей, художников).

Активное воображение бывает воссоздающим, при котором образ предмета или явления создается со слов, по описанию; и творческим.

Творческое воображение – это воображение, при котором создаются совершенно новые образы, в целом и по частям отличающиеся от всего известного.

Пассивное воображение характеризуется непроизвольностью возникновения образов без участия сознания и воли (сновидения, галлюцинации, образы, возникающие в бреду).

Воображение обладает психотерапевтической функцией. Через воображение можно оказывать положительное влияние на психическое состояние и поведение человека. Произвольно вызывая у себя определенные образы, человек может изменить свое собственное физическое и психическое состояние. Например, представляя себе жаркое лето, мы может ощутить тепло; воображая, что находимся на морозе, почувствуем холод. Нередко встречаются факты внушения различных болезней. Так, студенты-медики в первые годы обучения, находят у себя множество различных болезней. Особенно ярко это проявляется у лиц впечатлительных, с богатым воображением.

Наконец, воображение позволяет в какой-то степени удовлетворять человеку свои потребности. Если, например, человека кто-то обидел, то, воображая, что бы он сказал обидчику, человек, в известной степени, удовлетворит потребность отомстить и это его успокоит.

Известны случаи, когда неосторожное высказывание врача вызывало у пациента мысль о том, что он заболел опасной болезнью. При этом могут развиться соответствующие симптомы, и возникнет, т.н. ятрогенное заболевание. Таким образом, в лечебно-профилактических учреждениях при общении с пациентом, медработник всегда должен четко взвешивать и обдумывать каждое слово.

Тема 1.5 Общее и индивидуальное в психике человека. Темперамент.

Структура личности. Индивид. Личность. Индивидуальность. Психоаналитическая теория личности. З. Фрейд. Индивидуальная теория личности. А. Адлер. Бихевиоризм. Гуманистическая теория личности. А. Маслоу. Темперамент. Понятие «темперамент». Теории о темпераменте. Темперамент и свойства нервной системы. Типы темперамента. Интроверсия и экстраверсия.

Выдающийся немецко-американский психолог Эрих Фромм (1900—1980) считал, что личность включает в себя темперамент, спо­собности, особенности эмоционально-волевой сферы и характер. Слова «личность», «темперамент», «воля», «эмоции», «способ­ности» и многие другие широко используются нами в повседнев­ном общении. Но мы не задумываемся о том, что они означают. Например, когда хотят охарактеризовать какого-то человека, то часто говорят о нем то как о личности, то как об индивидуально­сти. В психологии эти понятия различаются. Мы уже знаем о не­повторимости человека. Каждый человек уникален и наделен ин­дивидуальностью. Что же мы под этим понимаем?

Индивидуальность — это конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими и социальны­ми качествами и свойствами. Именно эти качества и свойства обус­ловливают особенности его житейского поведения и деятельности. На первый взгляд новорожденные младенцы похожи друг на дру­га, но это только на первый взгляд. Фактически каждый из них уже индивидуальность, но еще не личность! Личностью не рождаются, а становятся, следовательно, личность человека не статична, она постоянно находится в процессе развития и становления. Вопросы, связанные с понятием «личность», изучает не только психология, но и философия, педагогика, социология и ряд других наук.

Психологи по-разному трактуют это понятие и разнообразие определений происходит за счет сложности самого явления лич­ности. Для понимания сущности «личности» мы будем использо­вать следующее определение. Личность — это человек, включен­ный в систему общественных отношений, который формируется в общении, совместной деятельности и при этом приобретает со­циальные качества для самостоятельной деятельности.

В данном разделе рассматриваются индивидуально-психологи­ческие качества личности: темперамент, характер, воля, способ­ности и эмоции.

Темперамент

В литературе по психологии нередко приводится такой пример: четыре молодых человека опоздали в театр и столкнулись с со­противлением билетера, который отказался их пускать, так как спектакль уже начался. Один из молодых людей затеял спор, он настойчиво утверждал, что часы в театре спешат и что он никому не помешает, если пройдет в партер. Другой быстро сообразил, что в партер ему не попасть, а первое действие можно посмотреть и с верхнего яруса, куда проникнуть проще. Третий молодой че­ловек решил, что первое действие, как правило, малоинтересно и направился в буфет. Четвертый же посетовал, что ему вечно не везет, и уехал домой.

Еще в древности ученых интересовало, почему при взаимодей­ствии с одними и теми же явлениями люди ведут себя столь по-разному? Чтобы ответить на этот вопрос, возникла наука о темпе­раменте. Понятие «темперамент» происходит от латинского слова «temperamentum», означающее смесь, надлежащее соотношение частей.

История возникновения учения о типологии темперамента ухо­дит корнями к древним китайским ученым в VIII—VII вв. до н.э. Позднее, в V в. до н.э. древнегреческий врач Гиппократ (ок. 460 — ок. 370 до н.э.) развил это учение. Он считал, что различия между людьми объясняются определенным соотношением различных жидкостей в их теле или преобладанием в организме одной из этих жидкостей. Как считал Гиппократ, таких жидкостей у чело­века четыре: кровь, флегма (слизь), желчь и черная желчь. Так как жидкости в организме каждого человека смешаны непропорцио­нально, то и развиваются различные заболевания. Отсюда и поня­тие «темперамент» — смешиваю определенным образом.

Во II в. до н.э. Клавдий Гален (ок. 130 — ок. 200 до н.э.), древне­римский анатом и врач, предположил, что между соотношения­ми жидкостей в организме человека и его особенностями поведе­ния и психологическими свойствами есть определенная связь. Пред­ставителями античной медицины было выделено четыре типа темпе­рамента, каждый из которых характеризовался преобладанием ка­кой-либо жидкости. Преобладание крови (от лат. sanquis — кровь) — было названо сангвиническим темпераментом; смесь с преобладани­ем слизи (флегмы) (от греч. слова phleqma — флегма) —флегмати­ческим темпераментом; с преобладанием желчи (от греч. chole — желчь) — холерическим и с преобладанием черной желчи (от греч. слов melaina chole — черная желчь) — меланхолическим темпера­ментом. В наше время четыре типа темперамента: сангвиник, холе­рик, флегматик и меланхолик — рассматриваются как основные.

Русский физиолог Иван Петрович Павлов (1849—1936) обра­тил внимание на зависимость темперамента от типа нервной сис­темы. Изучая три основных параметра процессов возбуждения и тор­можения нервной системы: силу — слабость; уравновешенность — неуравновешенность; подвижность — инертность, И. П. Павлов ус­тановил, что из большого числа возможных их сочетаний в при­роде имеются четыре основных, соответствующих четырем клас­сическим темпераментам, названия которых исторически сохра­нилось.

О темпераменте человека можно судить по нескольким основ­ным его свойствам. С точки зрения психолога Вольфа Соломоно­вича Мерлина (1892—1982) этими свойствами являются следую­щие.

1. Сензитивность (или чувствительность). Она определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения у человека какой-либо психической реак­ции, и какова скорость возникновения этой реакции. Образно говоря, какой должна быть сила воздействия, чтобы до челове­ка «дошло».

2. Реактивность. Это свойство характеризуется степенью (т.е. силой и энергией) реагирования человека на какое-то воздей­ствие одинаковой величины. Например, мы по-разному реагиру­ем на одно и тоже обидное слово или критическое замечание. Ре­активность проявляется в большей или меньшей вспыльчивости, если у человека высокая реактивность, про него говорят: «по­рох», «заводится с пол-оборота».

3. Активность. О ней можно судить по тому, с какой энергией, настойчивостью человек сам воздействует на окружающую среду и преодолевает при этом внешние и внутренние препятствия на пути достижения целей. Это свойство помогает сделать професси­ональную карьеру и добиться успеха.

4. Соотношение реактивности и активности. Это свойство опре­деляет, от чего зависит деятельность человека: от случайных вне­шних и внутренних причин (настроение, так захотелось, случай­ные события) или от сознательно поставленных целей, убежде­ний.

5. Темп реакций. Данное свойство характеризует скорость проте­кания различных психических реакций и процессов (темп речи, динамика жестов, находчивость ума и т.д.).

6. Эмоциональная возбудимость. О ней судят по тому, какой силы необходимо воздействие для возникновения эмоциональной ре­акции. Например, одни люди могут спокойно смотреть «ужасти­ки» или триллеры, а другие — пугаются и волнуются по пустякам.

7. Пластичность и ригидность. Они проявляются в том, насколь­ко человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздей­ствиям (пластичность) или насколько инертно его поведение (ри­гидность).

8. Экстраверсия — интроверсия. Экстраверсия (от лат. extra — вне и versio — обращать) и противоположная ей интроверсия (от лат. intro — внутрь) говорят о направленности реакций человека. У экстраверта реакции зависят от внешних впечатлений, получае­мых в данный момент, для него главное «здесь и сейчас». У интро­верта реакции зависят от образов, представлений и мыслей, свя­занных с прошлым и будущим, он любит погружаться в воспоми­нания.

Очень важно помнить, что нет лучших или худших темпера­ментов. На базе любого темперамента можно воспитать в себе оп­ределенные черты личности и разумно использовать их в конк­ретной деятельности. Среди выдающихся, великих людей встреча­ются представители всех четырех типов темперамента. Зная свой темперамент, человек стремится опереться на его положительные особенности и преодолеть отрицательные.

Следует учитывать, что темперамент мало подвержен измене­ниям под влиянием среды и воспитания, так как является врож­денным качеством личности. Темперамент представляет собой индивидуальную особенность личности, он ярко характеризует поведение человека, его деятельность и общение с другими людь­ми. Необходимо знать особенности своего темперамента и учиты­вать их при установлении контактов с клиентами (партнерами, коллегами), чтобы успешно избегать конфликтных ситуаций. Также надо иметь в виду, что «чистые» темпераменты встречаются крайне редко; чаще у человека сочетаются черты разных типов, однако преобладают свойства одного.

Вы уже знаете, что одинаковая ситуация, одинаковое воздей­ствие на людей с разными типами темперамента вызывает разную реакцию. Например, критическое замечание в адрес холерика вызывает раздражение, сангвиника подталкивает к активным дей­ствиям, меланхолика выбивает из колеи, а флегматика оставляет равнодушным.

Давайте рассмотрим психологические характеристики типов темпераментов.

Холерический тип темперамента (холерик). Представляет собой сильный, неуравновешенный и подвижный тип темперамента, отличающийся большой жизненной энергией, активностью, ра­ботоспособностью. Люди этого типа темперамента «с головой» уходят в работу, преодолевая любые затруднения, но им трудно дается деятельность, требующая плавных движений, спокойного и медленного темпа, так как холерики порывисты и резки.

Холерик имеет склонность к лидерству и стремится приспосо­бить окружающий мир под себя. Он мало размышляет, но быстро действует, потому что такова его воля, хотя при этом часто при­нимает опрометчивые решения. В общении вспыльчив, нетерпе­лив, несдержан, криклив, иногда проявляет агрессию. Обладает быстрой сменой настроения: от радости к печали, от смеха к гне­ву. Холерика «выводят из себя» состояние ожидания и необходи­мость сдерживать свою активность и чрезмерность чувств. Он чес­толюбив, мстителен, поскольку долго помнит обиды, и горд, по­этому при общении с ним не следует задевать его самолюбие, нужно стараться избегать небрежности и резкости. Работу для хо­лерика следует подбирать так, чтобы она не была монотонной и однообразной.

Холериками были Петр I (1672—1725) и А. С. Пушкин (1799-1837).

Сангвинический тип темперамента (сангвиник). Является сильным, уравновешенным и активным типом темперамента. Сангвиник жиз­нерадостен, в работе продуктивен (но лишь при условии множе­ства интересных дел), энергичен и бодр. Способен выполнять от­ветственные поручения и склонен к решению тактических задач.

Сангвиник общителен, легко сходится с новыми людьми, по­этому у него широкий круг знакомств, хотя он не отличается по­стоянством в общении и достаточно часто меняет свои привязан­ности. Он быстро осваивается в новой обстановке, легко пережи­вает неудачи и неприятности; расхожее выражение «как с гуся вода» — это про сангвиника. Помимо этого, он обладает богатой, подвижной мимикой и производит впечатление оптимистичного и уверенного в себе человека, обладающего чувством юмора, ко­торое в трудных ситуациях помогает ему быть собранным и целе­устремленным.

Сангвиник любит строить планы, но в силу своего непостоян­ства быстро их меняет; он увлекается всем, что ему приятно. Час­то может обещать, но не держит своего слова и, кроме того, про­являет легкомыслие, беззаботное и беспечное отношение к делу, разбросанность, переоценивает себя и свои возможности.

Поэтому при общении с сангвиником необходимы требова­тельность и контроль за выполнением порученного дела. Лучше всего у сангвиника получается работа, требующая применения активности, организаторских и коммуникативных способностей и связанная с разнообразными впечатлениями.

Наполеон (1769-1821) и А.И.Герцен (1812-1870) обладали сангвиническим типом темперамента.

Меланхолический тип темперамента (меланхолик). Меланхо­лик — это человек со слабым типом нервной деятельности, для которого характерно быстрое падение работоспособности и по­требность в длительном отдыхе. В привычной обстановке он рабо­тает продуктивно и чувствует себя уверенно, выполняя при этом все предписанные инструкции.

Меланхолик неэнергичен, ненастойчив и необщителен; новая обстановка и новые люди вводят его в смущение, он теряется. Кроме того, меланхолик склонен к опасениям по поводу и без повода; застенчивый и робкий, он часто проявляет тревожность и неловкость. Незначительный повод может у меланхолика вызвать обиду и слезы; он очень нуждается в сочувствии и поддержке ок­ружающих. Обладает тихим голосом и замедленной речью.

Меланхолик отзывчив, постоянен в дружбе, настроен на сопе­реживание и верен чувству долга. А также отличается мягкостью, тактичностью, чуткостью и отзывчивостью. По отношению к ме­ланхолику нельзя допускать резкость. Замечание делать только наедине и в мягкой форме. Рекомендуется поручать им однообраз­ную работу и поддерживать их авторитет в коллективе.

Меланхоликами были П.И.Чайковский (1840— 1893) и Н.В.Го­голь (1809-1852).

Флегматический тип темперамента (флегматик). Является силь­ным, уравновешенным и пассивным типом темперамента. Флег­матик работоспособен, отличается деловитостью и вдумчивостью; это настойчивый и упорный работник, не склонный к частой смене деятельности и не любящий мелких поручений.

Флегматику нравится находиться в кругу старых знакомых и в привычной обстановке, так как он с трудом меняет свои привычки. Он всегда спокоен, невозмутим, его трудно рассмешить или опечалить, его чувства и настроение отличаются постоянством. При неприятностях флегматик остается спокойным; говорит мало, обладает бедной мимикой и невыразительными движениями. Как правило, он ненаходчив и с трудом переключает внимание.

Кроме того, флегматик умеет ждать. Поговорка «Семь раз от­мерь, один отрежь» — это про него, так как он долго колеблется, прежде чем принять решение, взвешивает все «за» и «против». Флегматик также склонен к безразличию и лени, вялости и инер­тности при неблагоприятных обстоятельствах. Однако при пра­вильном воспитании у него формируются деловые качества, вдум­чивость и усидчивость.

Флегматический тип темперамента имели: И. А. Крылов (1769 — 1844) и М.И.Кутузов (1745-1813).

Описанные типы темпераментов не являются реальными пор­третами, поскольку ни один конкретный человек не обладает всеми признаками того или иного типа. Однако учитывая свойства тем­перамента конкретного человека, можно предсказать особеннос­ти его реагирования в определенной ситуации. Кроме того, тем­перамент накладывает отпечаток на способы общения и опреде­ляет способности человека к различным видам деятельности. Мо­ральные качества личности не зависят от темперамента и могут компенсировать проявление его отрицательных черт.

Тема 1.6 Характер, акцентуации характера, неврозы.

Характер. Понятие «характер». Условия формирования характера. Акцентуации характера. Типы акцентуаций характера. Самосознание. "Я -концепция".Структура и функции самосознания. Понятие «Я-концепции» Самоотношение. Значение самоуважения, чувства собственного достоинства для жизнедеятельности человека.

Особенности темперамента часто маскируются характером. В таком случае, чем же темперамент отличается от характера? Дос­таточно вспомнить, что темперамент отвечает за форму, т.е. ско­рость и интенсивность протекания психических процессов, и отражает динамическую сторону психической деятельности. Харак­тер же отвечает за содержание нашего внутреннего мира, кото­рый не зависит от внешних событий. Характером мы объясняем свои и чужие поступки; именно в нем мы часто ищем причину несложившихся отношений, прикрываясь фразой: «Не сошлись характерами».

«Характер» — слово древнегреческого происхождения и в пе­реводе означает чеканка, печать, особенность. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей лич­ности представляет собой характер. Однако надо иметь в виду, что это не любое сочетание индивидуально-психологических особен­ностей личности, а совокупность наиболее выраженных и отно­сительно устойчивых черт личности, которые являются типичны­ми для конкретного человека и систематически проявляются в его действиях и поступках. Если Вы, к примеру, случайно кому-то грубо ответили, это еще не означает, что грубость является чер­той Вашего характера.

Характер не наследуется и не является постоянным; в течение жизни черты характера могут изменяться и иногда значительно, но эти перемены происходят медленно. Характер формируется и развивается под влиянием окружающей среды, жизненного опы­та, воспитания. Образно говоря, жизнь «чеканит» наш характер, а при самовоспитании с определенного момента человек сам начи­нает «чеканить» свой характер, который проявляется в поступ­ках, мыслях и чувствах. При современном взгляде на жизнь нико­го не нужно убеждать в том, как важно разбираться в характерах людей, с которыми общаешься. Познание характера человека по­могает предвидеть его поведение и при необходимости корректи­ровать ожидаемые действия.

Черт характера (или качеств личности) много, но они подраз­деляются на несколько групп, которые тесно связаны между со­бой, влияют друг на друга и являются отражением человека к разным сторонам жизни. Характер человека проявляется в следу­ющих чертах:

1. Отношение человека к другим людям: родным, коллегам, зна­комым, малознакомым и т.п. Это прежде всего общительность, которая может быть широкой и поверхностной, или противопо­ложная ей черта — замкнутость, которая проявляется в безразлич­ном отношении к людям или является результатом внутренней со­средоточенности. В эту же группу входят откровенность и противо­положная ей скрытность, а также чуткость, тактичность, справед­ливость, вежливость или грубость, черствость, лицемерие.

2. Отношение человека к самому себе. Сюда входят чувство соб­ственного достоинства или неуверенность в своих силах; застенчивость, эгоцентризм (склонность постоянно быть в центре вни­мания со своими переживаниями), эгоизм (забота о своем лич­ном благе).

3. Отношение человека к миру вещей, т. е. отношение к обще­ственной собственности, а также аккуратное или небрежное об­ращение со своими вещами, одеждой, книгами и т.п.

4. Отношение человека к делу, к своему труду. К этой группе относятся инициативность, трудолюбие, ответственность за по­рученное дело и исполнительность или лень, легкомысленное и формальное отношение к деятельности. По отношению к труду характеры подразделяются на деятельностные (активность, настой­чивость, целеустремленность) и бездеятельные (пассивность, со­зерцательность) .

Выделение в характере человека отдельных черт говорит о не­обходимости рассматривать и оценивать их во взаимосвязи друг с другом. Например, сочетание смелости с осторожностью или им­пульсивностью, с моральными чувствами или чувством тщесла­вия по-разному влияет на его характер. Осторожность может вы­ражаться в бездеятельности, а в сочетании с решительностью приобретает иное качество.

Следует также помнить, что характер влияет на продвижение по службе. Вы, конечно, замечали, что человек с «хорошим» ха­рактером при прочих равных условиях быстрее поднимается по служебной лестнице, чем неуживчивый человек.

Особое место в характере человека занимают волевые черты, воля. Жизнь и деятельность требуют от человека большой активно­сти и напряжения физических и духовных сил. Каждый, кто имеет конкретные цели в жизни и прикладывает усилия для их достиже­ния, должен обладать необходимыми волевыми качествами.

Воля — это сознательное регулирование человеком своего по­ведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внут­ренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков. Поэтому волю принято называть основой характера. Когда мы слышим выражения: «человек с характером», «твердость характера» или «мямля», «бесхарактерный», то надо иметь в виду, что в этих определениях человека подчеркивается выраженность волевых черт характера.

Задачей воли является управление нашим поведением, созна­тельнаясаморегуляция нашей активности. Волевые действия раз­личаются по своей сложности. Если человек ясно видит цель и непосредственно переходит к действиям, то говорят о простом волевом акте. Например, когда вы просыпаетесь, то обычно сразу встаете с кровати. Даже если вставать не хочется, вам не требуется много усилий, чтобы достичь цели.

Но в жизни чаще мы сталкиваемся с ситуациями, когда между побуждениями и непосредственным действием вклиниваются до­полнительные звенья. Например, получение образования можно считать сложным волевым действием.

Основными этапами волевого процесса являются:

1) возникновение побуждения или постановка цели;

2) стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, спо­собов и приемов для достижения поставленной цели);

3) принятие решения (выбор действий в соответствии с це­лью);

4) исполнение принятого решения.

По тому, как человек принимает решение, говорят о такой особенности воли, как решительность. Решительные люди при­нимают решения быстро, без дополнительных колебаний, так как любое колебание или нерешительность могут привести к приня­тию неудачного решения или человек, скорее всего, не примет никакого решения. Как известно, в жизни бывают ситуации, ког­да невозможно медлить, но при этом важно не перепутать реши­тельность с торопливостью и безрассудством.

Итак, цели ясны, решение принято, средства выбраны и здесь начинается самое сложное — исполнение принятых решений. Без этого вообще нет волевого действия и все предыдущие усилия и размышления напрасны. Ведь порой мы принимаем прекрасные решения, выбираем верные, надежные пути для их достижения, но так и не доводим дело до конца. В этом случае говорят, что нам не хватает силы воли, настойчивости. Примером тому может слу­жить особый образ, созданный в русской литературе XIX века — «лишний человек», который принимает хорошие решения, но не доводит свои начинания до конца.

Воля обнаруживается не только в активных действиях и поступ­ках, но и в умении сдерживать себя, самообладании и терпении.

К основным волевым качествам человека относятся: целеуст­ремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, а также энергичность, инициативность и испол­нительность.

Целеустремленность — это способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть. Целеустремлен­ные люди ясно видят личные цели и не размениваются на мелочи.

Самообладание — это волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступка­ми. Люди, которым присуще самообладание, уравновешены и последовательны. Они обладают выдержкой и умеют выбирать уро­вень активности, соответствующий условиям и оправданный об­стоятельствами .

Самостоятельность проявляется в умении не поддаваться влия­нию различных факторов, которые могут отвлечь человека от дос­тижения поставленной цели. Самостоятельные люди действуют на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивают советы и предложения других людей. Однако бывают случаи, когда негативизм (т.е. необоснованное стремление поступить наперекор кому-то) ошибочно оценивается как самостоятельность. Следует знать, что негативизм — это признак слабости, а не силы человека.

Решительность — это умение человека принимать своевремен­ные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

Настойчивость — это волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно дли­тельной и сложной борьбы с препятствиями и трудностями, встре­чающимися на пути достижения целей. Настойчивые люди не ос­танавливаются перед неудачами.

Энергичность — это волевое качество, которое дает возмож­ность человеку действовать быстро и с большим напряжением фи­зических и духовных сил. Энергичные люди, как правило, при достижении целей не пасуют перед трудностями, а наоборот, мо­билизуют свою деятельность. Они всегда к чему-то стремятся, стро­ят планы и увлекают за собой других.

Инициативность основывается на наличии у человека множе­ства новых идей, планов. Благодаря инициативе человек действует творчески, способен начать любое дело. Поэтому инициативные люди чаще всего становятся лидерами, объединяя людей своими идеями, замыслами и предложениями.

Исполнительность — это волевое качество человека, направ­ленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений. Исполнительный человек стремится полнос­тью завершить начатое им или порученное ему дело.

Следует отметить, что все волевые качества формируются на про­тяжении жизни и деятельности человека. Кроме того, воля оказыва­ет влияние на трудовую деятельность человека. Неожиданные изме­нения в экономике страны, реорганизация производства, ухудше­ние настроения, переутомление, конфликты и другие ситуации по­казывают, что без преодоления внешних и внутренних трудностей деятельность не может быть успешной. Ведь существует много про­фессий, когда человек силой воли управляет своим настроением: преподаватели, врачи, работники торговли и сферы обслуживания.

Акцентуация характера — это крайний вариант нормы, при котором отдельные черты характера чрезмерно усилены, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей устойчивости к другим. Иными словами, акцентуация представляет собой вариант психического здоровья (нормы), который характеризуется особой выраженностью, заостренностью, непропорциональностью некоторых черт характера всему складу личности и приводит ее к определенной дисгармонии.

Автор концепции акцентуации — немецкий психиатр Карл Леонгард; он ввёл термин «акцентуированная личность». А. Е. Личко уточнил этот термин, изменив его на термин «акцентуация характера», так как личность, по его мнению, слишком комплексное понятие, скорее подходящее для психопатий.

Согласно А. Е. Личко, по степени выраженности можно выделить два вида (две стадии) акцентуаций:

* Явная акцентуация — крайний вариант нормы. Проблемные черты характера достаточно выражены в течение всей жизни, в ситуациях и проблемных, и благополучных. Явная акцентуация в быту называется - [психопат](http://www.psychologos.ru/articles/view/psihopat) (не путать с [психопатией](http://www.psychologos.ru/articles/view/psihopatiya) как расстройством личности).
* Скрытая акцентуация — обычный вариант нормы. Проблемные черты характера этого типа проявляются в основном в трудных жизненных ситуациях, в стрессе и конфликтах, хотя в благополучных обстоятельствах перед нами может быть вполне милый человек.

Акцентуация - особенности личности, более выраженные, чем рисунок личности, но [не так выпирающие, как в психопатии](http://www.psychologos.ru/articles/view/akcentuaciya_haraktera_i_psihopatiya). Акцентуация характера - следствие как факторов наследственности, так и [того или иного типа воспитания ребенка](http://www.psychologos.ru/articles/view/akcentuaciya_haraktera_dvoe_zn__prichiny).

Тема 1.7 Эмоции и чувства.

Эмоции и чувства. Определения «эмоция» и «чувство». Формы переживания чувств. Виды эмоций Дружба и любовь в жизни человека. Любовь .Экология любви. Разные стороны чувства любви. Модели любви. Характер отношений. Дружба. Феномен дружбы.

Характеризуя человека, мы часто обращаем внимание на его эмоциональность, эмоциональную впечатлительность. Ведь одни и те же события одних людей оставляют равнодушными, других — слегка взволнуют, а у третьих вызовут сильное переживание (по­думайте, с какими индивидуально-личностными особенностями это связано?).

Наша жизнь невозможна без переживаний, так как все, с чем сталкивается человек, вызывает у него то или иное отношение, те или иные чувства. Мир наших чувств богат и разнообразен. Одно явление нас радует, другое пробуждает отвращение; одних людей мы любим, других ненавидим, к третьим проявляем безразличие. Что-то нас может испугать, а что-то огорчить; некоторыми по­ступками мы гордимся, а о некоторых хочется поскорее забыть, поскольку мы их стыдимся. Профессиональная деятельность чело­века также невозможна без переживаний и имеет определенную эмоциональную окраску. Работая, человек выражает свое отноше­ние к работе и ее условиям в форме чувств и эмоций.

Часто чувства и эмоции употребляются как синонимы, но в сущности эти понятия отличаются друг от друга. Важное отличие чувств от эмоций состоит в том, что чувства обладают относи­тельной устойчивостью и постоянством, а эмоции возникают на конкретную ситуацию. Эмоции — это непосредственное, времен­ное переживание какого-нибудь чувства, например чувство люб­ви к спорту. Положительные эмоции будут в этом случае пред­ставлены состоянием восхищения, наслаждения, которое пере­живают болельщики, наблюдая за высококлассной, интересной игрой спортсменов. То же чувство (чувство любви к спорту) может переживаться в форме отрицательных эмоций — возмуще­ния, негодования при плохой игре или несправедливом судей­стве.

В точном переводе на русский язык «эмоция» — это душевное волнение, душевное движение. Эмоции — это явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окру­жающей действительности и к самому себе, причем для эмоций характерна субъективность. В науке существуют различные класси­фикации эмоций. Наиболее распространенная — по силе влияния на деятельность человека.

Стенические — силь­ные, тонизирующие; акти­визируют деятельность, по­буждают к поступкам и высказываниям (радость, гнев)

Астенические — Пассивные, угнетают активность, вызывают скованность, мешают при достижении целей (страх, тоска)

Эмоции в зависимости от устойчивости, длительности и силы различают по видам.

1. Настроение — это длительное эмоциональное состояние, связанное со слабо выраженными положительными или отрица­тельными эмоциями, окрашивающее все другие переживания, мысли и действия человека. Настроение накладывает отпечаток на поведение человека, влияет на деятельность и ее результат. Изве­стно, что хорошо и плодотворно работает тот, у кого преобладает бодрое и спокойное настроение. Плохое настроение, напротив, мешает человеку общаться, он смотрит на мир мрачно, его все сердит и раздражает: и погода, и сосед, неосторожно его толк­нувший, и жизнерадостный смех (вспомните, что помогает чело­веку преодолеть плохое настроение?). Поэтому очень важно, осо­бенно в межличностном общении, чтобы человек научился уп­равлять своим настроением. Иногда для улучшения настроения достаточно переключиться на деятельность, которая вызывает воодушевление, которая приятна и интересна. Сильное влияние на настроение оказывает также просмотр любимой телепереда­чи, прослушивание музыки или чтение интересной книги. Не забывайте об улыбке, ведь фон жизнерадостного, положитель­ного настроения помогает легче переживать временные трудно­сти и огорчения.

2. Аффект — это сильное, кратковременное эмоциональное состояние, напоминающее бурю, шквал. Аффект возникает вне­запно, резко, и в этот момент человек как бы теряет самоконтроль, весь отдается переживанию. В аффекте человек «теряет голову» и совершает поступки без анализа и учета обстановки, например, он может отшвырнуть попавшую под руку вещь, сломать ее, хлопнуть по столу. Аффек­ты снижают организованность человека и тем самым отрицатель­но сказываются на его деятельности. Однако было бы ошибкой думать, что аффекты полностью неуправляемы, ведь при жела­нии можно научиться «гасить» аффективную вспышку и не терять власть над собой. Для этого достаточно «с головой» уйти в работу, учебу, хобби или переключиться на какую-нибудь другую дея­тельность. В самом простом варианте, чтобы избежать эмоциональ­ного срыва, прежде чем прореагировать, сосчитайте до десяти.

3. Страсть — это яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и захватывающее человека надолго. Страсть поглощает человека, захватывает его мысли, и все ос­тальное, не связанное с предметом страсти, кажется второсте­пенным, не имеющим значения, упускается из виду и забывается. Например, ученые, страстно увлеченные своей работой, не при­давали значение своему внешнему виду, забывали про сон и еду.

Важной характеристикой страсти является ее связь с волевой сферой, поскольку, обладая большой силой и энергией, она по­буждает человека к деятельности. При этом очень важно, на что направлена страсть. По направленности она может быть отрица­тельной и положительной. Страсть к музыке, спорту, науке яв­ляется положительной. Если же страсть заслуживает морального осуждения (страсть к азартным играм, наркотикам, употребле­нию алкогольных напитков), то это отрицательная страсть. Под влиянием отрицательной страсти человек нравственно перерож­дается.

Как известно, человеку свойственно переживание эмоциональ­ного состояния от удовлетворения своих потребностей. В основе чувств человека лежат как материальные, так и более сложные потребности — духовные, которые вызывают особую форму пе­реживаний — высшие чувства. Выделяются следующие виды чувств:

1. Нравственные (моральные) чувства основаны на нравствен­ной оценке человеком своих и чужих поступков и действий в со­ответствии с усвоенными моральными нормами и правилами (доб­ро, справедливость, долг).

2. Интеллектуальные чувства сопровождают процесс познания и творчества. Удивление и любопытство, любознательность и ра­дость открытия, сомнения — все это свидетельство взаимосвязи интеллектуальных и эмоциональных моментов. Яркий хрестома­тийный пример из жизни Архимеда, выскочившего из ванной на улицу с криком «эврика!», иллюстрирует эмоциональную «окрас­ку» творческих и исследовательских видов деятельности.

3. Эстетические чувства представляют собой эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, искусстве, в жиз­ни людей. Они обогащают личность, придают ей индивидуальное своеобразие.

Нравственные, интеллектуальные и эстетические чувства пе­реживаются человеком в деятельности и общении.

О том, что человек испытывает то или иное эмоциональное состояние мы узнаем по выражению его мимики (движение мышц лица) и пантомимики (движение мышц тела). Наиболее ярко эмоциональное состояние человека отражается на его лице (см. разд. 2.6), так как мышцы лица очень подвижны и могут пере­давать самые разнообразные чувства в зависимости от внутренне­го состояния человека. Например, страх выражается в расшире­ние зрачков, в дрожи, бледности; для ужаса характерны широко раскрытые глаза, бледность кожи, дрожащий голос. В состоянии скуки человек кажется усталым, ему нечем заняться, при этом его глаза не блестят, он часто зевает. Радость проявляется в блеске глаз, в покраснении лица. Ведь именно радость мы чаще все­го связываем с успехами, с сбыв­шимися надеждами. С нашими чув­ствами также тесно связано выра­жение рта; если уголки губ опуще­ны вниз, губы сжаты — это верный признак обиды.

Выразительность движений так­же играет важную коммуникатив­ную роль, помогает общению меж­ду людьми и обеспечивает эмоцио­нальный контакт между ними. Как правило, эмоциональные реакции человека, его состояние со­провождаются определенными физиологическими реакциями: изменяется давление крови, частота пульса и дыхания, а также изменяется деятельность сердца; усиливается работа слезных и потовых желез и т. д.

С древних времен человечество установило связь между стра­хом перед раскрытием лжи и некоторыми физиологическими про­цессами в организме. Например, в Древнем Китае подозреваемого в преступлении заставляли в течение допроса жевать сухую рисо­вую муку; если человек не мог ее проглотить, то его признавали виновным. Такая реакция связана с тем, что при ложных показа­ниях у человека уменьшается слюноотделение, что затрудняет процесс глотания.

Характерным признаком физиологических проявлений печали является ее парализующее действие на мышцы произвольного движения. При этом у человека возникает чувство усталости, на­блюдаются замедленные движения. Глаза кажутся большими. Че­ловек постоянно ощущает чувство озноба и холода за счет того, что мышцы расслабляются, сосуды сжимаются и ткани обескров­ливаются. Печального человека можно узнать по его внешнему виду: ходит медленно, руки его болтаются, голос слабый и без­звучный. Вообще, огорчения старят человека и ухудшают его вне­шний вид.

Радость человека сопровождается усилением притока крови к коже, он краснеет, становится «теплее». Радующийся человек же­стикулирует, смеется, поет, находится в хорошем настроении. Радость молодит, делает человека красивее и жизнерадостнее.

Ученые считают, что эмоции являются специальным механиз­мом компенсации недостатка информации, сведений, необходи­мых человеку для организации своего поведения и достижения цели. Отрицательные эмоции возникают в условиях дефицита ин­формации, например эмоция страха развивается при недостатке сведений, необходимых для защиты. Положительные эмоции воз­никают, когда имеющейся информации оказывается достаточно.

Однако жизнь, полностью лишенная отрицательных эмоций, невозможна. Существует мнение, что отрицательные эмоции в определенном сочетании с положительными должны быть не вред­ны, а полезны организму. Эксперименты на животных это мнение подтвердили.

Формы выражения эмоций зависят от принятых правил при­личия. У нас, например, не принято громко хохотать в обществен­ных местах и привлекать к себе всеобщее внимание проявлением своих эмоций. В некоторых частях Африки смех — не признак ве­селья, а показатель изумления и замешательства.

Проявление эмоций также связано с темпераментом, воспита­нием и привычками человека. Иногда привычные для человека эмоции накладывают своеобразный отпечаток на выражение его лица. Недаром говорят о лицах озабоченных, удивленных, весе­лых.

Раздел 2

Тема 2.1 Функции и структура общения.

Основные подходы к структуре общения, основные компоненты общения, дифференциация общения на форму и содержание, вербальные и невербальные средства общения, функции коммуникации в общении.

Структура общения – это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения. При этом структурная характеристика общения может быть дана и применительно к основным элементам, и относительно внутренней структуры каждого из них.

Основные компоненты общения:

- субъекты;

- средства;

- потребности, мотивация и цели;

- способы взаимодействия, взаимовлияния и отражения влияний в процессе общения;

- результаты.

Возможен и другой, обобщенный, подход к структуре общения – это различные стороны процесса общения в целом. Выделяют коммуникативную, интерактивную и перцептивную стороны. Правомерно было бы отметить и такие явления, как понимание, сопереживание, эмоциональное отношение партнеров друг к другу.

Субъект и объект общения

Элементарным условием общения является наличие индивидов, которые оказываются в состоянии наладить между собой какой-то контакт. Каждый из них может быть объектом или субъектом общения. Человек может одновременно выступать и в той и в другой роли, в таком случае фиксируются не личностные качества индивида и не характер его отношения к партнеру, а различие срезов в общении с точки зрения наблюдателя и исследователя этого процесса. Как субъект индивид познает своего партнера и при этом сам является объектом познания для другого. Но можно рассматривать понятия “субъект” и “объект” в другой плоскости: в плоскости отношения друг к другу общающихся. В широком смысле слова под субъектом понимают индивидов, активно участвующих в общении и относящихся к другому участнику общения как к интересному и значимому, равноправному партнеру, а не средству удовлетворения своих потребностей и интересов. Тогда общение носит функционально-ролевой характер. Объектом общения может быть человек, природа, животный мир, предметно-вещная среда. Но эти объекты могут выступать и в качестве субъектов, если отношение к ним эмоционально окрашено.

Средства общения

Чтобы общение между индивидами стало возможным, необходимы определенные средства, с помощью которых налаживается и поддерживается связь. Особая роль принадлежит речи, которой присущи содержательность и богатство языковых средств, культура и выразительность.

Большое внимание изучению “речевого общения” уделял А.А. Леонтьев. Психологическая структура процесса речевого общения (по А.А. Леонтьеву) такова:

- ориентировка

- планирование

- исполнение

- контроль

Также он исследовал функционально-целевые, групповые и ролевые факторы, характеризующие особенности ориентировки в ситуации и собеседнике.

Но все общение не может сводиться к деятельности (в том числе и речевой), речь всего лишь инструмент или средство человеческого общения, хотя и очень значимый в виде устного и печатного слова. Это вербальное средство общения.

 Весьма важны и невербальные средства общения: мимика, выражение глаз, пантомимика (поза, жесты, движения, походка), манера держаться, дистанция между общающимися. Особенно выразительна человеческая мимика. Например, в романе “Война и мир” Л.Н. Толстого исследователями найдено 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки. Очень весомыми являются психотерапевтические возможности невербальных средств общения (группы телесной, танцевальной терапии и др.).

Однако восприятие и понимание человека человеком – это результат комплексного воздействия вербальных и невербальных факторов; кроме этого, необходимо учитывать физический облик человека, поведение, внешность.

Любая форма вербальной связи содержит элемент эмоционального значения (подтекст и т. п.). В условиях непосредственного контакта огромное значение приобретает невербальное сопровождение информации (например психосоматические движения). Язык всегда взаимодействует с неязыковыми средствами общения: с экспрессивными реакциями, семантикой поведения (смысл и значение поступков) в процессе совместной деятельности.

Функции коммуникации

Обмен информацией в предельно широком смысле. В человеке информативно все – от содержания речи до позы, жеста, мимики и звучания голоса. Но информацией для другого это становится тогда, когда он готов к ее восприятию и адекватной интерпретации.

Глубинная психологическая связь – передача элементов уникальности личности, психических состояний общающихся. К.С. Станиславский: “Для того чтобы общаться, надо иметь то, чем можно общаться, т. е. прежде всего свои собственные переживания, чувства и мысли”.

Общение не просто информационное, а энергоинформационное поле. Основным механизмом энергоинформационного или эмоционально-энергетического обмена партнеров в процессе коммуникации является психическое заражение (творческое, например дирижер с оркестром и со зрителем).

Мы неоднократно говорим, что каждый человек уникален, он обладает своеобразной, неповторимой манерой общаться; и все-таки наших собеседников можно условно объединить в группы. Какие же они, наши собеседники? В учебном пособии «Психология управления»\* (\* Самыгин СИ., Столяренко Л.Д. Психология управления. — Ростов-на-Дону, 1997.-С. 363-367) приводится описание девяти «абстрактных типов» собеседников.

1. Вздорный человек, «нигилист». Не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседни­ков и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргу­ментами.

2. Позитивный человек. Является самым приятным собеседником. Он доброжелателен, трудолюбив, всегда стремится к сотрудничеству.

3. Всезнайка. Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.

4. Болтун. Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу.

5. Трусишка. Такой собеседник недостаточно уверен в себе; он лучше промолчит, чем выскажет свое мнение из-за боязни показаться смешным или глупым.

6. Хладнокровный, неприступный собеседник. Замкнут, держится отчужденно, не включается в деловую беседу, так как это кажется ему недостойным его внимания и усилий.

7. Незаинтересованный собеседник. Деловой разговор, тема беседы его не интересуют.

8. Важная птица. Такой собеседник не выносит никакой критики. Он чувствует себя выше всех и ведет себя соответствующим образом.

9. Почемучка. Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто «сгорает» от желания спрашивать.

Как известно, люди ведут себя не одинаково во всех жизненных ситуациях. Человек может меняться в зависимости от значимости темы разговора, хода беседы и типа собеседников.

Для обеспечения высокого уровня делового общения мы должны уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Нужно учитывать, что в процессе общения между коллегами, руководством, клиентами может воз­никнуть конфликтная ситуация, напряженность, а неумелое пользование словом может привести к сбоям в общении, к информационным потерям.

По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяется пять основных функций.

1. Прагматическая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

2. Формирующая функция проявляется в процессе развития человека и становления его как личности.

3. Функция подтверждения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.

4. Функция организации и поддержания межличностных отношений. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение. Эмоциональные межличностные отношения встречаются в деловом общении и накладывают на деловые отношения особый отпечаток.

5. Внутриличностная функция общения — это диалог с самим собой. Благодаря этой функции человек принимает решения и совершает значимые поступки.

Кроме того, выделяются несколько видов общения, среди которых можно отметить следующие.

1. «Контакт масок». В процессе общения нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности, поэтому данный вид общения принято называть формальным. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т.п.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или не­нужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, если не нужен, мешает — «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение. При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Роль — это способ поведения, который задается обществом, поэтому продавцу, кассиру сберегательного банка не свойственно вести себя как военачальнику. Бывает, что в течение одного дня человеку приходится «играть» несколько ролей: компетентный специалист, коллега, руководитель, подчиненный, пассажир, любящая дочь, внучка, мать, жена и т.д.

4. Деловое общение. В этом виде общения учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными.

5. Светское общение. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий — основа данного вида общения.

Общение осуществляется при помощи вербальных (словесных) и невербальных средств. Изучение процесса общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило выделить структуру общения, состоящую из трех взаимосвязанных сторон:

1) коммуникативной, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению, передаче и приеме знаний, мнений, чувств;

2) интерактивной, заключающейся в организации межличностного взаимодействия, т.е. когда участники общения обмениваются не только знаниями, идеями, но и действиями;

3) перцептивной, которая проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

Чтобы лучше понять, что представляет собой общение, надо подробно рассмотреть все его стороны, особенности, проблемы и препятствия.

Тема 2.2 Общение как восприятие.

Первое впечатление о человеке, факторы, влияющие на восприятие людьми друг друга, типичные искажения при восприятии, психологические механизмы восприятия, сущность каждого механизма.

С чего начинается общение? Конечно, «с первого взгляда», т.е. общение начинается с наблюдения за собеседником, его внешностью, голосом, манерой поведения. Психологи по этому поводу говорят, что происходит восприятие одним человеком другого. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания партнеров. Вот почему мы начинаем изучение с основной и важной стороны общения — перцептивной.

Перцепция (или восприятие) хорошо изучена в социальной психологии, а термин «социальная перцепция» (социальное вос­приятие) впервые был введен американским психологом Дж.Брунером в 1947 г. Он обратил внимание на то, что наряду с индиви­дуальными различиями существуют общие социально-психологические механизмы восприятия. На восприятие и оценку людьми друг друга влияют различные факторы. Исследованиями подтверждено, что дети и взрослые отличаются по социальной перцепции. Дети в большей степени ориентированы на восприятие внешности (одежда, прическа и т.п.), они лучше распознают эмоциональное состояние человека по выражению лица, чем по жестам. Кроме того, сильное влияние на процесс восприятия оказывает профессия наблюдателя. Так, при оценке одного и того же человека продавец будет оценивать внешний вид, филолог — особенности речи, медик — физичес­кое здоровье.

Однако в целом перед человеком стоит задача не просто «вос­принять», а, скорее, познать другого человека. В ходе познания осуществляется эмоциональная оценка человека и попытка по­нять логику его поступков и уже на этой основе строить свое соб­ственное поведение. Люди, вступающие в общение, отличаются друг от друга по жизненному опыту, социальному статусу\* (\*Статус социальный — это положение (позиция) индивида или группы в социальной системе, определяемое по ряду признаков: профессия, образование, экономические, семейно-возрастные, этнические и др.), интеллектуальному развитию и т.п. Какие же признаки позволяют нам судить, например, о превосходстве собеседника по социальному статусу? Исследования показали, что существенное значение имеет процесс формирования первого впечатления о человеке. Большое влияние на первое впечатление оказывает: 1) внешний вид человека (одеж­да, прическа, украшения, очки, знаки различия; в некоторых случаях рассматривается такая «одежда», как машина, оформле­ние кабинета, канцелярские принадлежности и т.п.); 2) манера поведения человека (как стоит, ходит, сидит, разговаривает, куда устремлен взгляд и т.п.). Внешний вид и манера поведения являются факторами превосходства, так как в них всегда есть элементы, свидетельствующие о принадлежности человека к определенной социальной группе или его ориентации на какую-то группу.

В прежние времена существовали определенные правила и нор­мы, предписывающие, что и кому можно или нельзя надевать. В отдельные эпохи предписания разрабатывались до мелочей и имели определенное значение. В наше время, когда нет четких предписаний, роль одежды тем не менее остается значимой. Зная «секреты» одежды, можно создать определенный образ у партнера по общению, повысить (в случае необходимости — понизить) свою значимость и престиж. Например, вы, собираясь на экзамен и надевая строгий костюм и рубашку с галстуком, скорее всего, стремитесь чуть-чуть завысить свой социальный статус. Если же преподаватель на тот же экзамен надевает джинсы и свитер, то он пытается ослабить фактор своего превосходства с целью улучшения взаимодействия со студен­том, т.е. с вами. Правильно подобранная одежда поможет сформировать благоприятное впечатление, вызвать доверие со стороны партнера и создать образ честного, надежного собеседника.

Что же в одежде свидетельствует о превосходстве? Во-первых, — цена. Цена одежды определяется по качест­ву, а также по частоте встречаемости данной модели (дефицитность) и ее модности. Во-вторых, — силуэт одежды. «Высокостатусным» как для женщин, так и для мужчин считается силуэт, напоминающий по форме вытянутый прямоугольник с подчеркнутыми угла­ми, «низкостатусным» — силуэт, напо­минающий по форме шар.

Например, свитер, особенно объемный и пушистый, джинсы или мягкие брюки несовместимы с высоким статусом. Однако на дружеской вечеринке мягкий свитер (пуловер) воспринимается лучше, чем строгий костюм. В-третьих, — цвет одежды. Необхо­димо учитывать, что в разных странах конкретные цвета могут иметь разное значение. В европейской одежде признаком высокого статуса (независимо от тенденции моды) считаются ахроматиче­ские цвета, т. е. черно-серо-белая гамма; чем ярче и насыщеннее цвет, тем ниже предполагаемый статус человека. Все эти призна­ки важны во взаимодействии, их не следует рассматривать в от­дельности.

Кроме того, на первое впечатление влияют различные детали, например, украшения. Массивные золотые перстни-«печатки» у мужчин, а также большие бриллиантовые кольца у женщин хотя и указывают на их финансовые возможности, но иногда могут вызвать нежелательный эффект («оказать медвежью услугу»). «Но­сители» украшений могут показаться партнеру по общению как хитрые, неискренние, склонные к доминированию люди, пре­тендующие на повышенное внимание к своей особе.

В манере поведения, как и в одежде, всегда присутствуют эле­менты, позволяющие судить о статусе собеседника (походка, ма­нера сидеть и стоять). Например, результаты экспериментов пока­зали, что окружающим больше нравятся люди, сидящие на стуле свободно, чуть наклонив корпус тела вперед. И, наоборот, люди, садящиеся на стул ровно, слегка отклоняясь назад, вызывают негативное отношение; то же относится к манере сидеть на стуле с перекрещенными руками или ногами .

При восприятии человека большое значение имеет фактор при­влекательности. Сложность определения этого фактора вызвана тем, что мы привыкли считать привлекательность индивидуальным впе­чатлением. Всякая попытка обобщить признаки привлекательности «наталкивается» на внутреннее сопротивление. Разные народы в разные исторические периоды имели и имеют свои каноны красо­ты, поэтому фактор привлекательности определяется не разрезом глаз и цветом волос, а социальным значением того или иного при­знака человека. Ведь существуют одобряемые и неодобряемые обще­ством или конкретной социальной группой типы внешности, а зна­чит, привлекательность — это приближение к типу внешности, мак­симально одобряемому той группой, к которой мы принадлежим.

Еще одним важным фактором восприятия является отношение к нам со стороны окружающих. При этом люди, хорошо к нам отно­сящиеся, оцениваются гораздо выше тех, которые относятся к нам плохо. В эксперименте психологи, выявив мнения испытуе­мых по ряду вопросов, ознакомили их с мнениями по тем же вопросам, принадлежащим другим людям, и просили оценить этих людей. Оказалось, что чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценка человека, высказавшего это мнение. В данном эксперименте согласие выявлялось с помощью прямых вопросов. Однако существует большое количество косвенных признаков со­гласия: кивки одобрения, улыбки и слова в нужных местах, мане­ра держаться. В общении очень важно, чтобы согласие было явно выражено. Если есть согласие, то включается восприятие по фак­тору положительного отношения к нам.

Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке.

Эффект ореола. Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ. Этот образ, ранее су­ществовавший, выполняет роль ореола, мешающий эффективно­му общению. Например, при общении с человекам, превосходя­щим нас по какому-то важному параметру (рост, ум, материаль­ное положение), он оценивается более положительно, чем если бы он был нам равен. При этом человек оценивается выше не только по значимому для нас параметру, но и по остальным. В этом случае говорят, что происходит общая личностная переоценка. Поэтому, если первое впечатление о собеседнике в целом благо­приятно, то и в дальнейшем его поступки, поведение и черты переоцениваются. При этом замечаются и переоцениваются толь­ко положительные моменты, а отрицательные — не замечаются или недооцениваются. И наоборот, если общее впечатление о че­ловеке отрицательное, то даже благородные его поступки не за­мечаются или истолковываются как корысть.

Эффект ореола может принести пользу в том случае, если вы создадите хорошую репутацию людям, которые тесно связаны между собой: однокурсникам, коллегам по работе, друзьям. Очень скоро вы обнаружите, что вас окружают великолепные, доброже­лательные люди, замечательно ладящие между собой.

Эффект проекции возникает тогда, когда мы приятному для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки.

Эффект упреждения, или эффект первичности и новизны появ­ляется тогда, когда мы сталкиваемся с противоречивой информа­цией о человеке. Если мы имеем дело с незнакомым человеком, то значение придается сведениям (информации), которые предъяв­ляются вначале. При общении с хорошо знакомым человеком учи­тываются самые последние сведения о нем.

Безусловно, полностью избежать ошибок не может никто, но всем по силам разобраться в особенностях восприятия и научить­ся корректировать свои ошибки.

Понимание в процессе общения

«Счастье — это когда тебя понимают» — так написал в сочине­нии герой кинофильма «Доживем до понедельника». Вы уже зна­ете, что в ходе общения человек стремится не просто воспринять собеседника, а познать его, понять логику его поступков и пове­дения. Познание и понимание людьми других и себя происходит в соответствии с психологическими механизмами восприятия. Рассмот­рим эти механизмы.

Идентификация (от лат. identificare — отождествлять) — это упо­добление себя другому. Чтобы понять партнера по общению, не­обходимо поставить себя на его место, так как нельзя по-настоя­щему понять человека, пока не побываешь в его «шкуре». В случае неправильного понимания нас окружающими мы говорим: «По­бывали бы вы на моем месте», иными словами, предлагаем окру­жающим «включить» их механизм идентификации. Данный меха­низм позволяет понять ценности, привычки, поведение и нормы другого человека.

Эмпатия (от греч. empatheia — сопереживание) — это не раци­ональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональ­ный отклик, вчувствование, сопереживание. Эмпатияоснована на умении правильно представлять, что происходит внутри чело­века, что он переживает, как оценивает события. Установлено, что способность к проявлению эмпатии возрастает с приобрете­нием жизненного опыта. Пожилые люди, многое повидавшие и испытавшие, лучше понимают человека, попавшего в те или иные обстоятельства, нежели молодые люди.

Высшей формой эмпатии является действенная, характеризу­ющая нравственную сущность человека. Например, можно просто сопереживать сокурснику, который «завалил» экзамен, а можно помочь подготовиться к пересдаче.

Аттракция (от лат. attrahere — привлекать, притягивать) пред­ставляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств: от симпатии до любви. Причиной появления положительного эмоционального от­ношения партнеров по общению нередко бывает их внутреннее и внешнее сходство. Например, молодые люди (юноши, девушки) гораздо лучше понимают друг друга, чем взрослых, которые их окружают (родителей, преподавателей и т.п.).

Чтобы правильно понять партнера по общению, важно знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. В этом случае «работает» механизм, который в психологии называ­ют рефлексия. Рефлексия (от лат. reflexi — обращение назад) — это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но и знание того, как другой понимает нас: наши умственные способ­ности, индивидуально-личностные особенности и эмоциональ­ные реакции. При этом наше внимание переносится с партнера по общению на нас самих и происходит как бы своеобразное уд­воение зеркальных отражений друг друга. В результате, с учетом рефлексии и взаимного отображения партнеров, в общении уча­ствуют уже не двое, а как бы шесть человек: «Я», каким я являюсь в действительности; «Я», каким я вижу самого себя; «Я», каким меня видит партнер по общению.

И эти же три позиции можно обнаружить у собеседника\* (\* Рогов Е.И. Психология общения. — М., 2001. — С. 205.).

Понимание другого человека очень важно для успешного об­щения с ним. Нередко нас интересует, что заставляет собеседни­ка действовать так, а не иначе, т.е. каковы причины его поступ­ков. Ведь зная их, можно спрогнозировать дальнейшее поведение партнера по общению. Если бы человек всегда располагал полной информацией об окружающих людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы безошибочно строить тактику взаимодей­ствия с ними. Но в повседневной жизни мы, как правило, нахо­димся в условиях дефицита информации, не зная истинных при­чин поведения другого человека. Это незнание вынуждает нас приписывать другим самые разнообразные причины их поведения и поступков. В их основе лежит сходство поведения собеседника с каким-то известным образом или анализ наших собственных при­чин, которые обнаруживаются в аналогичной ситуации. Припи­сывание причин поведения другому человеку называется каузаль­ной атрибуцией (от лат. causa atribuo — причина и придаю, наде­ляю). Исследования показывают, что у каждого человека есть при­вычные объяснения чужого поведения. Одни люди всегда находят виновника случившегося и приписывают причину произошедше­го конкретному человеку, но не себе. Например: получил «неуд» на экзамене — виноват преподаватель, потому что придирается. В этом случае говорят о личностной атрибуции. Другие склонны все видеть в обстоятельствах, а не искать виновника, т.е. они привык­ли к обстоятельственной атрибуции. Например: опоздал на заня­тия, потому что транспорт плохо ходит. Третьи видят все через стимульную атрибуцию, т.е. причина заложена в предмете. Напри­мер: сумка с продуктами упала, потому что плохо стояла. Или причину видят в самом «пострадавшем». Например: отчислили из учебного заведения — сам виноват.

Помимо этого, мы сталкиваемся с внутренней и внешней ат­рибуцией. Например: успех на экзамене однокурсника мы можем приписать его высоким умственным способностям, старатель­ности, усидчивости, упорству и т.п. {внутренняя атрибуция), а можем приписать факту, что билет достался легкий, или что во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой {внешняя атрибуция).

При изучении каузальной атрибуции психологи установили интересные закономерности. Так, причину успеха люди обычно приписывают себе, а неудачи — обстоятельствам. Оценка события будет различна в случаях, когда человек был участником или на­блюдателем. Исследования подтвердили, что ошибки атрибуции приводят к предубеждениям при объяснении поведения членов группы. Всегда оправдываются члены своей группы: «Он ответил отказом, потому что его вынудили обстоятельства». При объясне­нии тех же действий членов других групп люди говорят: «Он отве­тил отказом, потому что думает только о себе». Положительное поведение членов «чужой» (не своей) группы чаще всего не заме­чается или рассматривается как редкий, уникальный случай.

Примечательно, что знание закономерностей и ошибок кау­зальной атрибуции помогает сделать ее эффективной для налажи­вания взаимодействия.

Стереотипизация (от греч. stereos typos — твердый и отпечаток). Стереотип — это устойчивый образ какого-либо явления или че­ловека, складывающийся в условиях дефицита информации, другими словами, штамп, к которому мы обращаемся. Стереотипизация может складываться в результате обобщения личного опыта, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, ки­нофильмов. Так, в кино, театре существует понятие «характерный герой» («герой-любовник», «злодей» и т.п.). Многие стереотипы передаются и развиваются в соответствии с образами, заложен­ными в наше сознание родителями.

Наиболее живучи, но не всегда верны этнические стереотипы. Например, стереотипные представления о вежливости и чопор­ности англичан, педантичности немцев, эксцентричности италь­янцев, «загадочности славянской души». Ярче всего этнические стереотипы проявляются в фольклоре, в частности в анекдотах.

Популярны и стойки профессиональные стереотипы. Не рабо­тая в конкретных сферах, мы не задумываясь говорим о точности математика, дисциплинированности военного, о том, что все коммерсанты — спекулянты, а чиновники — бюрократы. Иными словами, каждая профессия имеет свой штамп.

Стереотипное восприятие усиливается за счет хорошего или плохого настроения, самочувствия. Так, при плохом самочувствии люди и события воспринимаются в более негативном свете.

Общение становится возможным, если люди, вступающие во взаимодействие, могут оценить уровень взаимопонимания и дать себе отчет в том, что представляет собой партнер по общению. Это, в свою очередь, повышает культуру деловых отношений.

Тема 2.3 Общение как коммуникация.

Коммуникативная сторона общения как обмен информацией, вербальные и невербальные средства общения, коммуникативные барьеры, сущ­ность каждого барьера.

Коммуникативная сторона общения проявляется во взаимном обмене информацией между собеседниками, передаче и приеме знаний, мнений и чувств. Обратите внимание, что информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, называется коммуникатором, а полу­чающее эту информацию — реципиентом), а именно обменива­ется. Обмен информацией между участниками общения осуществ­ляется как на вербальном (речевом), так и невербальном (нерече­вом) уровне.

На вербальном уровне в качестве средства передачи информа­ции используется человеческая речь. Нередко можно слышать мнение, что речь скрывает истинное лицо человека, но вместе с тем, речь может демонстрировать его, вопреки воле говорящего.

Эффективность общения чаще всего связывают с коммуника­тивной стороной. Основной целью обмена информацией является выработка единой точки зрения между общающимися, установ­ление согласия по поводу ситуаций и проблем, при этом важно, чтобы передаваемая информация была правильно понята. Умение точно выражать свои мысли и умение слушать являются составля­ющими коммуникативной стороны общения.

На понимание сообщения, которое поступает от коммуника­тора к реципиенту, влияют форма и содержание сообщения, за­висящие от личностных особенностей говорящего и его отношения к слушающему, а также от ситуации, в которой протекает общение. Например, разговор с другом будет отличаться от ваше­го разговора с преподавателем или, в будущем, с клиентами. Кроме того, при общении должен учитываться набор ценностей вашего собеседника, поскольку, рассматривая мир через свое «видение», партнер по общению иначе, чем вы, слышит, видит и размышля­ет. Отсюда непонимание детьми и взрослыми друг друга, так как окружающим предметам и обстоятельствам они придают разное значение. Помимо этого, посланное сообщение претерпевает изменение под влиянием качеств личности слушающего, а также от его от­ношения к говорящему, содержанию и ситуации общения.

Информация проходит фильтр «доверия — недоверия», вот почему нередко истинная информация может оказаться неприят­ной, а ложь — приятной. В большей степени мы доверяем инфор­мации, полученной от близких людей, и в меньшей — от незна­комых. Во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова и побуждения неправильно воспринимаются собесед­ником, «не доходят» до него, т.е. на пути передачи информации возникают какие-то затруднения и препятствия. В этом случае го­ворят о коммуникативных барьерах, которые подразделяются на барьеры непонимания, барьеры социально-культурного различия и барьеры отношения.

Барьеры непонимания. В психологии выделяется четыре уровня непонимания.

Фонетическое непонимание появляется в результате использо­вания непонятного языка, невыразительной речи, речи-скорого­ворки или речи с большим количеством звуков-паразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, пло­хой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Например, быстрая или медлен­ная речь людьми воспринимается по-разному: это зависит от воз­раста, образования, индивидуальных особенностей. Так, пожи­лые люди поймут хуже быструю речь, а молодые — медленную.

Семантические барьеры непонимания связаны с многозначно­стью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл.

Использование жаргона, «тайного языка» также приводит к воз­никновению семантического барьера. Кроме этого существует мно­жество специальных профессиональных терминов, которых непро­фессионал не поймет. Так, в книге Ю.С.Крижанской и В.П.Тре­тьякова «Грамматика общения» описывается такой случай:

«Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру,...! — закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира ку­валдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счас­тью, в сугроб».

Очевидно, бригадир не представлял, что человек может пони­мать слово «ребро» только как ребро человека, а молодой специ­алист, в силу малого профессионального опыта, не имел пред­ставления о том, что у балки тоже могут быть ребра.

Стилистический барьер непонимания возникает при несоот­ветствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. В этом пла­не поучительна история с иностранцем, который выучил несколь­ко фраз и применил их, но был избит и изгнан. Произошло это потому, что он перепутал слова, которые выражают соболезнова­ния, со словами, которыми желают счастья на свадьбе.

Логический барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для пони­мания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противо­речит присущей ему манере доказательств. Каждый человек живет и действует по своей логике, поэтому при отсутствии представле­ния о логике партнера по общению «срабатывает» барьер непони­мания. Ведь не секрет, что существует «детская», «женская», «муж­ская» логика, влияющая на процесс общения. Преодолеть логи­ческие барьеры непонимания можно при помощи правильных аргументов.

Барьеры социально-культурного различия основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях, кото­рые приводят к отличиям в интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе общения. Так, например, известная по­говорка «сытый голодного не разумеет» характеризует социальное различие. Иногда препятствием в общении может быть профессия, пол и возраст партнера. Психологи доказали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слуша­ющего. Иначе говоря, чем выше авторитет, чем легче происходит усвоение предлагаемого сообщения. Пословица «яйца курицу не учат» показывает отношение к партнеру, не имеющему авторитета у собе­седника, т. е. он не авторитет, его можно не слушать.

Барьер отношения связан с неприязненным отношением к парт­неру, с недоверием к говорящему, которые «переносятся» на по­лучаемую информацию.

Невербальные средства общения дополняют речевое общение. Психологами установлено, что от 60 до 80 % информации чело­век получает за счет невербальных (неречевых) средств общения. Выделяются следующие виды невербальных средств общения:

1. Кинесика изучает внешние проявления человека, включаю­щие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (дви­жение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.

2. Экстралингвистика исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а паралингвистика — громкость, тембр, ритм, высоту звука.

3. Такесика изучает прикосновения в процессе общения (руко­пожатие, поцелуй, дотрагивание и пр.).

4. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное простран­ство и т.п.).

Количество и качество невербальных сигналов зависит от воз­раста человека, например, у детей невербальные сигналы чита­ются легче, чем у взрослых. Кроме того, на них влияет пол, тип темперамента, социальный статус, национальность. Так, по дан­ным английского психолога, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец — 80, фран­цуз — 120, мексиканец — 180 раз.

От принадлежности человека к той или иной культуре зависит значение одного и того же жеста. Например, «большой палец пра­вой руки, опущенный вниз» у англичан означает неодобрение, у римлян — наказание, а у русских такой жест отсутствует. Покачи­вание головой из стороны в сторону у русских означает «нет», у болгар — «да». Для правильной трактовки невербального общения специали­сты рекомендуют руководствоваться следующими правилами:

• «читать» следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;

• жесты следует трактовать в контексте их проявлений («руки скрещены на груди» — при общении этот жест выражает недове­рие, закрытость; при холодной морозной погоде человек со скре­щенными руками попросту замерз);

• необходимо учитывать национальные особенности;

• при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку;

• необходимо помнить о формально-ролевом общении (см. разд. 2.2), т.е. если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие;

• нужно учитывать факторы здоровья: к примеру, у близоруких людей зрачки всегда расширены, у дальнозорких — сужены.

Мимика тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радос­ти, печали, напряжения или покоя. Мимика помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; ра­дость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица. При выражении радости мускулы лица приходят в движение, и все черты лица кажутся приподнятыми кверху. Носогубные складки резко изменяют форму, дугообразно расходясь от крыльев носа сначала кверху, а потом вниз. Уголки губ оттягивают­ся назад и кверху, щеки также поднимаются вверх, образуя под глазами, у наружных углов мелкие морщины. Брови принимают изогнутый вид. Чувство гнева выражается в мимике нахмуриванием лба, брови сдвигаются. В межбровном пространстве появляются вер­тикальные складки, губы при этом плотно сжаты.

Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками. Немецкий писатель, литературный, театральный критик Георг Кристоф Лихтенберг (1742—1799) отмечал, что самая замечательная для нас поверхность на земле, — это человеческое лицо. Выражение лица очень сильно зависит от движения губ. Плотно сжатые губы выдают внутреннее напряжение, расслабленные «говорят» о мягкости и открытости.

Улыбка является универсальным средством невербального об­щения. Первоначально улыбка была символом угрозы, но в наше время означает потребность в одобрении, доброжелательность. Некоторые психологи придерживаются мнения, что человек улыба­ется не только потому, что рад чему-либо, но и потому, что улыбка помогает чувствовать уверенность и быть счастливее. Возможно, эта точка зрения спорная, но все же при встрече улыбка снимает насто­роженность первых минут, способствует спокойному, уверенному общению и создает положительный настрой. Улыбка украшает че­ловека, выражает радость встречи, говорит о расположении и дру­желюбии партнера по общению. Психологи рекомендуют слова при­ветствия и благодарности сопровождать улыбкой.

Люди улыбаются по-разному; существуют дружелюбная, иро­ничная, заискивающая, презрительная, насмешливая и другие виды улыбок. При общении с собеседником всегда надо помнить, что улыбка должна выражать дружеское расположение. Улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, чем обычная улыбка. Однако такую открытую улыбку специалисты не рекомендуют использо­вать при первой встрече, так как она может породить недоверие. Широкая улыбка, когда рот приоткрыт и обнажены оба ряда зу­бов, не используется при знакомстве, она характерна при шутках между друзьями.

Американцы любят повторять: «улыбайтесь». Однако следуя этому принципу, помните, что улыбка должна соответствовать ситуации и не должна вызывать раздражение собеседника.

Взгляд — это первый шаг на пути к собеседнику. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, откры­тым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, зас­тывшим и т.д.

Взгляд выражает отношение к собеседнику, люди смотрят друг на друга от 30 до 60 % времени беседы. Зрительный контакт помо­гает регулировать разговор. Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на собеседника, чем когда он его слушает. Если говорящий переводит взгляд с партнера на что-то другое и обратно, это озна­чает, что он еще не закончил говорить. Если мысль говорящего закончена, то он, как правило, смотрит в глаза собеседника, как бы сообщая: «Я все сказал, слово за вами». Взгляд в сторону или искоса воспринимается как выражение подозрения и сомнения.

Больше всего нас раздражают люди, которые во время разго­вора опускают веки. Таким способом человек пытается убрать вас из поля своего зрения, потому что вы ему надоели, стали неинте­ресными, или он выражает чувство превосходства над вами (в сочетании с откинутой назад головой).

Зрительный контакт зависит от дистанции между собеседни­ками. Мы больше смотрим на говорящего, когда он находится на некотором расстоянии, и избегаем зрительных контактов, когда он находится вблизи. Чем ближе находится собеседник, тем меньше нужно смотреть ему прямо в глаза, чтобы не вызвать у него неприятного чувства.

Статистики подсчитали, что в произведениях Л.Н.Толстого (1828— 1910) описано восемьдесят пять оттенков выражения глаз и девяносто семь оттенков улыбки.

Мимические выражения лица можно сознательно контроли­ровать для того, чтобы «скрыть» информацию о психологическом состоянии. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если наблюдать за телом человека, за его дви­жениями.

Жесты. В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопо­жатие несет информацию о собеседнике. Например, рука для ру­копожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает пре­восходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское ру­копожатие. Каждый жест человека подобен слову в языке, он не­разрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека.

Для определения понимания информации в психологии ис­пользуют механизм обратной связи, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией она помимо своего первона­чального содержания несет сведения о том, как собеседники вос­принимают и оценивают поведение друг друга. Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

В общении специалиста любого профиля с клиентом или кол­легой обратная связь является важным и необходимым условием установления доверительных отно­шений. Благодаря обратной связи мы можем понять, как встречено то, о чем мы говорим, — с одоб­рением или враждебно, открыт со­беседник или замкнут. «Бессловес­ная» обратная связь помогает дос­тичь нужного нам результата.

В общении чаще всего встреча­ются следующие виды жестов:

• жесты оценки, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытяги­вание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание;

• жесты самоконтроля: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники;

• жесты доминирования: жесты, связанные с выставлением боль­ших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз;

• жесты расположения: прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику.

Поза — это положение человеческого тела; от умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть яв­ляется дополнительным источником инфор­мации. Очень информативны плечевой пояс и верхняя часть тела человека. Например, высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком свидетель­ствуют о беспомощности, боязливости и не­уверенности, а плечи, спадающие вперед, указывают на чувство подавленности. Свобод­но опущенные плечи «говорят» о внутрен­ней свободе, уверенности, а отжимание плеч назад указывает на активность, решительность (но нередко — на переоценку собствен­ных возможностей).

Человеческое тело способно принимать около тысячи различ­ных положений, из которых в силу культурной традиции каждого народа одни позы являются запретными, а другие — норматив­ными. Позы свидетельствуют об уровне культуры общества. Так, сидеть, развалившись на стуле или положив ноги на стол, в при­сутствии партнера в нашем обществе не принято. Нужно учиться сидеть красиво, удобно и естественно, при этом не следует «плю­хаться» на стул — нужно садиться спокойно и красиво. Не следует также разглаживать юбку после того, как усядетесь. Когда собе­седник сидит, слегка наклонившись вперед, то он выражает вни­мание и сосредоточенность; если же он откинулся назад и поло­жил ногу на ногу, то его вид «говорит» о незаинтересованности, «выключении» из разговора.

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

• открытую, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;

• закрытую, или защитную, означающую реакцию на возмож­ные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; по­садка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;

• поза готовности, характеризующая желание активных дей­ствий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опи­раются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, ос­тавляя другую позади.

Важное значение для общения имеет голос, который является выразителем наших чувств. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия. В обычной обста­новке нужно говорить с нормальной громкостью, чтобы вас все хорошо слышали. Каждому человеку необходимо работать над по­становкой голоса, особенно это относится к тем, кто постоянно вступает в общение, чья профессия связана со звучащим словом.

Существенное значение имеет гибкость, пластичность голоса, умение легко изменять его в зависимости от содержания речи. Кроме того, очень важен тон речи, т.е. окраска голоса человека, с помощью которой он передает свои чувства и мысли. Ведь тон может изменить содержание речи, придать ей противоположный смысл. Хорошо поставленному голосу свойственно богатство тембральной окраски. Тембр — это окраска звука, яркость, теплота, мягкость и индивидуальность. Не случайно есть голоса, которые привлекают нас и надолго запоминаются.

Одним из важнейших средств может стать умелое использова­ние пауз, которые помогают доносить и воспринимать смысл высказывания. Длительность пауз различна и зависит от причи­ны, которой она вызвана. Голос и жест в сочетании с мимикой помогают человеку создать свой образ.

Проксемика занимается нормами пространственной и времен­ной организации общения. Выделяют четыре пространственные зоны, или дистанции в общении:

1) интимная (от 0 до 45 см). Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяется самым близким людям;

2) личная (от 45 см до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей;

3) социальная (от 120 см до 400 см). Это дистанция официаль­ных встреч с посторонними людьми, людьми, которых мы не очень хорошо знаем (новичок в группе, новый сотрудник в коллективе);

4) общественная, или публичная (от 400 см до 750 см). При общении с большим количеством людей, например лектору, удоб­нее передавать информацию, а слушателям — воспринимать.

Интересно, что определяющим фактором расстояния между общающимися являются социально-возрастные различия. Иссле­дователи отмечают, что чем больше разница в возрасте у общаю­щихся людей, тем больше расстояние между ними. То же проис­ходит при общении людей с разным социальным статусом.

Исследования также показали, что между ростом собеседника и дистанцией общения существует связь: чем выше мужчина, тем более он старается приблизиться к собеседнику, и наоборот. У женщин прослеживается противоположная зависимость, поэтому специалисты рекомендуют учитывать в общении данную законо­мерность.

Задавались ли вы вопросом: почему в местах общественного скопления (кинозал, транспорт, эскалатор и т. п.) чаще всего возникают конфликтные ситуации? Это может быть объяснено втор­жением людей в интимные зоны друг друга. В книге «Психология общения» Е.И.Рогов\* (\* Рогов Е.И. Психология общения. — М., 2001. — С. 111.) приводит правила, которые А.Б.Добрович сформулировал как неписаные правила поведения современного человека в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте.

1. Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.

2. Не рекомендуется смотреть в упор на других.

3. Лицо должно быть совершенно бесстрастным — никакого проявления эмоций не разрешается.

4. Если у вас в руках книга или газета, вы должны быть полно­стью погружены в чтение.

5. Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения.

6. В лифте следует смотреть только на указатель этажей над го­ловой.

Жан де Лабрюйер (1645—1696), французский писатель, мас­тер афоризмов, говорил, что в любом самом мелком, самом не­значительном, самом неприметном нашем поступке уже сказыва­ется весь наш характер: дурак и входит, и выходит, и садится, и встает с места, и молчит, и двигается иначе, нежели умный чело­век.

Тема 2.4 Общение как взаимодействие.

Связь между «действием» и «взаимо­действием», сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну, взаимодействие с позиций ориентации на конт­роль и понимание, этапы общения.

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятель­ности, при этом действие является основным содержанием обще­ния. Описывая общение, мы чаще всего используем слова, обозначающие действия. Например: «при решении вопроса мы топ­тались на одном месте» или «он давил на меня, но я не поддался».

В своем собственном общении мы реагируем на действие парт­нера, причем в одном случае нам кажется, что партнер нас толкает на что-то, а мы сопротивляемся, в другом, — что наши действия едины, мы «заодно» и т.д. За словами стоят действия, причем за одними и теми же словами могут стоять разные действия. Поэтому, общаясь, мы задаем себе вопрос: «Что собеседник делает?», отве­чаем на него и свое поведение строим, исходя из полученного от­вета. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относи­тельно друг друга. В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

Позиции в общении рассматриваются в русле трансактного ана­лиза. Данное направление в психологии было разработано в 50-е годы XX века американским психологом и психиатром Эриком Берном (1902—1970). Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э. Берн выделяет три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрос­лого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус со­беседника.

Каждый тип состояний важен для человека:

Родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает;

Взрослый трезво, реально анализирует, не поддается эмоци­ям, логически мыслит;

Ребенок эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиций ориентации его участников на контроль или на понимание.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнеров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворенности.

Анализ взаимодействия при выделении этих двух ориентации позволяет выявить некоторые интересные закономерности общения. Так, "контролеры" и "пониматели" придерживаются совершенно разных стратегий в общении.

Стратегия "контролера" — стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации и довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

Стратегия "нанимателя" — адаптация к партнеру. Показательно, что разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. Так, "контролеры" всегда стремятся к неравным взаимодействиям с подчиненными и доминирующим позициям "вертикального взаимодействия". Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

Следует отметить, что существуют и обратные влияния: например, человек, "попавший" в общении на самую "верхнюю" позицию, обязательно в большей степени будет "контролером", чем если бы он был внизу: положение обязывает. Следовательно, он должен регулировать взаимодействие. Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции.

Открытость общения — это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других, и наоборот, закрытость общения означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции.

Помимо открытого и закрытого общения в чистом виде существуют еще и смешанные типы;

* одна из сторон пытается выяснить позицию другой, в то же время не раскрывая своей. В крайнем варианте это выглядит как "Вопросы задаю я!";
* общение, при котором один из собеседников открывает партнеру все свои "обязательства", рассчитывая на помощь, не интересуясь намерениями другого.

Оба эти вида взаимодействия асимметричны, поскольку общение осуществляется с неравноправных позиций партнеров. При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: степень доверия к партнеру, возможные последствия открытости общения. И вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при открытом характере.

Перейдем к более конкретной характеристике взаимодействий в деловом общении. Процесс общения всегда можно рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов группой людей и т.д.

В развернутом виде в общении можно выделить такие этапы общения:

1) установление контакта;

2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);

3) обсуждение вопроса, проблемы;

4) принятие решения;

5) выход из контакта.

В деловом общении эта схема может быть как свернутой, краткой, так и полной, подробной. Именно сознательным вычленением этих этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

Всякое общение начинается с контакта. Довольно часто неуспех делового общения предопределен с самого начала: неудавшийся контакт (точнее его отсутствие) ведет к дальнейшей цепочке неправильных действий.

Задача контактной фазы — побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений.

По мнению психологов, существуют защитные психологические механизмы, которые мешают нам сразу принять другого человека, пустить его в зону своего личного. Контактная фаза должна размыть границы этой зоны. При установлении контакта, нужно прежде всего продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения. Это достигается мягкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном головы в сторону собеседника, выражением глаз. Не нужно торопиться с приветствием, чтобы оно не помешало началу контакта. Надо как бы осмотреться и создать этим доброжелательную атмосферу. Далее — обращение словесное, приветствие. После этого нужно обязательно выдержать паузу. Она необходима, чтобы дать возможность человеку ответить, включиться в общение. Довольно часто эту паузу не выдерживают, не дают другому ответить и вслед за приветствием обрушивают всю приготовленную информацию. Особенно заметна эта ошибка в телефонных разговорах, когда обращаются к собеседнику, а его реакцией не интересуются. Выждать паузу необходимо не только ддя того, чтобы убедиться, что контакт установлен, но и чтобы узнать, как партнер откликнулся на ваше поведение, обращение.

Не следует вступать в контакт, когда собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т.п.), обращаться к собеседнику со слов "Я", "Мне", лучше начать разговор словами "Вы", "Ты" ("Вам не кажется..."."Ты не мог бы..." и т.п.), "наполнять" контакт с первых слов своим эмоциональным состоянием, настроением. Необходимо еще на контактной фазе определить эмоциональное состояние партнера и в зависимости от этого состояния и своих целей либо самому войти в тот же тон, либо постепенно и ненавязчиво помочь партнеру выйти из нежелательного для вас состояния.

Этап ориентации помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнера в круг совместных интересов. На этом этапе надо сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий и конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить свою тактику. Основные задачи этапа ориентации:

* вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;
* выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
* начать решение основной задачи общения.

Вовлечь собеседника в активное обсуждение вопроса, когда у него может быть нет особого желания, создать непринужденную атмосферу общения — это своего рода искусство. Хороша здесь уместная шутка, но, к сожалению, она не всегда приходит на ум. На этом этапе крайне важно определить психологическое состояние собеседника и корректировать его. Если у собеседника плохое настроение, желательно повысить его эмоциональный тонус. Самый эффективный прием — присвоить собеседнику желательное качество: "Зная Вашу старательность...", "Вы такой настойчивый...". Не менее эффективна похвала в адрес собеседника, напоминание о приятных событиях, сообщение интересной информации.

Для создания непринужденной атмосферы общения можно включить человека в выполнение физических действий: "Помогите, пожалуйста", "Вот кстати", "Как хорошо, что Вы рядом" и затем горячо поблагодарить за это. Хорошо действует прием "поделись трудностями" для включения партнера в активное совместное обсуждение.

Выявить самооценку партнера необходимо для того, чтобы впоследствии повысить или понизить ее до желательного уровня. Для этого полезно попытаться перевоплотиться в него, стать его "зеркалом", войти в его образ:

- повторить, воспроизвести его мимику, пластику, позу, тон (но не передразнивая);

- поставить его в роль эксперта: "Ваш опыт крайне интересен при решении этой проблемы" и т.д.

Правильное распределение ролей по принципу доминирование — подчинение также необходимо для обеспечения успешного делового общения. В социальной психологии выделяются три вида распределения ролей: "пристройка сверху", "пристройка снизу" и "пристройка на равных". Практически это градации использования так называемой доминантной техники самопрезентации, а степень доминантности-подчиненности устанавливается с помощью невербальной техники: позы, взгляда, темпа речи.

Выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом (или при полном отсутствии контакта глаз), медленная речь с выдержанными паузами, навязывание собеседнику определенной дистанции служат отличительными признаками классической техники доминирования — "пристройка сверху". Противоположные признаки — приниженная поза, постоянное движение глаз снизу вверх, быстрый темп речи, предоставление инициативы партнеру — "пристройка снизу". Партнерское взаимодействие — синхронизация темпа речи, уравнивание ее громкости, установление симметричного рисунка обмена взглядами — "пристройка на равных".

В том случае, если негласная договоренность о распределении ролей не будет достигнута, конфликт неизбежен. Если, например, собеседник избрал роль "мудрого наставника", то нужно соответственно либо принять роль "почтительного ученика", либо тактично добиваться желательного распределения ролей — два эксперта.

Для этапа обсуждения проблемы и принятия решения с социально-психологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект асимиляции.

Действие эффекта контраста заключается в том, что, указывая на отличие нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера, мы психологически удаляемся от него; подчеркивая сходство позиций, мы сближаемся с партнерами, в чем проявляется действие эффекта асимиляции

Тема 2.5 Деловое общение.

Зависимость успешного делового общения от умения слушать. Эффективное и неэффективное слушание. Два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное. Приемы повышения эффек­тивности общения.

Как уже отмечалось, общение не всегда протекает гладко и удачно. В процессе общения мы сталкиваемся с различными пре­градами, которые связаны с непониманием собеседника. Прегра­ды возникают за счет смысловых барьеров, неодинакового про­чтения невербальных символов разными людьми, отсутствия вни­мания и интереса со стороны партнера по общению, а также плохой обратной связи, которая не позволяет определить, действи­тельно ли ваше сообщение истолковано в том смысле, который вы в него вкладывали.

Успешность делового общения во многом зависит от умения слушать собеседника. Слушая, люди, к сожалению, часто не слы­шат друг друга. Древнегреческий писатель и историк Плутарх (ок. 45 —ок. 127) отмечал, что нужно научиться слушать и тогда можно извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. При кажу­щейся простоте (многие думают «слушай — знай помалкивай») слушание — это сложный процесс, требующий навыков культуры общения. Специалисты говорят об эффективном и неэффектив­ном слушании. Неэффективное слушание не обеспечивает пра­вильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой про­блемы, а также не способствует установлению доверительных от­ношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяются два вида эффективного слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и ком­ментариями. Внимательное молчание подразумевает слушание с использованием невербальных средств — кивков, мимических реакций и контакта взглядами. Помимо этого используются рече­вые приемы: «Угу», «Да-да», «Да — я согласен», «Да — я пони­маю» и т. п. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собесед­ник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

Рефлексивное слушание — это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говоря­щим. Оно позволяет устранить преграды, искажения в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

В психологии выделяются четыре основных приема рефлексив­ного слушания.

1. Выяснение. Представляет собой прямое обращение к говоря­щему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожа­луйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему понима­нию.

2. Отражение чувств. В этом случае особое внимание обращает­ся на отражение слушающим эмоционального состояния говоря­щего при помощи фраз: «Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показы­вает ему, что понимаем его состояние. Данный прием предполага­ет использование механизма восприятия — эмпатии (см. разд. 2.4).

3. Перефразирование, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом исполь­зуются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими слова­ми, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые по­казывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае не­правильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.

4. Резюмирование, т.е. подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при за­вершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы счита­ете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.

Кроме того, всегда необходимо помнить об ошибках, которые подстерегают нас на пути слушания, и стараться избегать их. По­этому нельзя:

         перебивать собеседника;

          заострять внимание на разговорных особенностях партнера по общению;

          делать поспешные выводы и тем самым возводить преграды для общения;

          поспешно возражать, не дослушав собеседника до конца;

          давать непрошеные советы.

В психологии существует множество приемов повышения эффек­тивности общения, которые принято называть техниками общения. Рассмотрим некоторые из них.

1. Прием «имя собственное» основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает сопротивление с собеседника и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием «золотые слова», или искусство подачи комплимен­тов, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество, вызвать положительные эмоции и создать атмосферу доверия и взаимоуважения.

3. Прием «зеркало отношений» включает в себя улыбку и добро­желательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. Прием «терпеливый слушатель» означает терпеливое и вни­мательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлет­воряется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное рас­положение клиента.

Успех в деловом общении, по мнению специалистов, во мно­гом зависит от того, как мы умеем учитывать интересы людей, с которыми сталкиваемся в повседневной жизни, и, прежде всего, коллег по учебе или работе. Мы приходим на службу или учебу, и нас окружают люди, у которых масса проблем: кто-то озабочен своим здоровьем или здоровьем близкого человека, другого вол­нует ссора с близким, кого-то разволновал результат хоккейного (футбольного) матча, а автолюбителя раздосадовало отсутствие необходимых запчастей. Иными словами, у каждого человека своя неформальная, личностная тема. Надо ее только нащупать, и че­ловек откликнется теплотой отношения к вам. Д. Карнеги отме­чал, что необходимо говорить о том, что интересует вашего собе­седника. Однако мало просто говорить о том, что интересует парт­нера по общению. По мнению того же Д. Карнеги, существует важ­нейший закон человеческого поведения, суть которого в следую­щем: всегда внушайте собеседнику сознание его значимости. При этом, показывая собеседнику свое отношение к нему как к ува­жаемому человеку, не следует льстить, тем более за счет униже­ния собственного достоинства. Вековой опыт психологии и педа­гогики говорит о том, что нужно опираться на положительное в человеке, тогда в ответ ты получишь человеческое отношение.

Необходимо помнить, что в процессе общения не следует монополизировать разговор, т.е. превращать беседу в монолог. Ж. де Лабрюйер отмечал, что талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят дру­гие; если после беседы с вами человек доволен собой, значит, он вполне доволен и вами.

На эффективность общения также влияет выбор языковых средств общения. При этом необходимо ориентироваться на собе­седника, на ситуацию, на официальность или неофициальность обстановки. Говорите с партнером на его языке — тогда вы пой­мете друг друга.

Постарайтесь подчеркнуть, что у вас с собеседником есть не­что общее, — это сделает ваши отношения более теплыми и дове­рительными. Общие интересы, позиции, даже общие проблемы и трудности помогают расположить к себе партнера по общению. Подчеркивание общности является древним приемом общения. Джозеф Редьярд Киплинг (1865—1936), английский писатель, в романе «Маугли» сформулировал правило общности: «Мы с то­бой одной крови, ты и я». При общении в центре внимания не должно находиться ваше «Я». Специалисты рекомендуют быть скромным в самооценках и не навязывать собеседнику в катего­ричной форме свою позицию. Необходимо научиться вставать на точку зрения партнера.

Помните, что в деловом общении важно все: что мы говорим и как. От того, как мы формулируем свое «видение», зависит эф­фективность общения. Например, вместо формулировки: «Мне это представляется интересным», используйте: «Вас могло бы это за­интересовать». Вместо: «Сейчас я вам докажу» — «Сейчас вы смо­жете убедиться, что...» и т.п.

Кроме того, не следует забывать, что никакие советы и прави­ла не помогут, если вы не будете проявлять искренность и добро­желательность в общении.

Тема 2.6 Межличностные отношения и взаимодействия.

Особенности рабочей группы как социально-психологической общности людей, ее отличие от других социальных групп. Проблемы зрелости рабочей группы, факторы ее формирования. Препятствия на пути эффективного функционирования рабочей группы, морально-психологический климат, признак его незрелости. Неформальнаяструктура рабочей группы, особенности ее формирования.

Основа успеха любой современной коллективной деятельности – отношения сотрудничества и взаимопомощи в противовес конфликту и конфронтации. Поведение, ориентирующееся на совместную деятельность, предполагает наличие определенных предпосылок. В качестве предпосылок взаимозависимости выделяют:

* свободу и открытость информационного обмена;
* взаимную поддержку действий, убеждение в их оправданности;
* доверие, дружелюбие в отношениях сторон.

В свою очередь, взаимному доверию сторон способствуют: наличие нейтральных лиц, облегчающее взаимные успехи; возможность получить предварительную информацию о действиях другого; личностные особенности участников взаимодействия.

Рабочая группа

Рабочая группа (коллектив) – это социальная группа, общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями товарищества и взаимопомощи. С другими социальными группами рабочую группу сближаетпостоянное общение и взаимодействие членов друг с другом, чувство принадлежности к данной группе, наличие общих потребностей, интересов и мотивов. Отличает рабочую группу общественно значимая деятельность и наличие органов управления и руководства.

Рабочие группы разделяются:

* по формам собственности (государственные, смешанные);
* характеру деятельности (производственные, торговые, научные, учебные);
* формам связи (контактные, неконтактные);
* численности (первичные, вторичные);
* времени действия (постоянные, временные);
* степени формализованности (жесткая, гибкая организация).

Сферы отношений членов рабочей группы: профессиональная, ценностно-мировоззренческая, межличностная .

Профессиональная сфера охватывает отношения, складывающиеся в процессе решения производственных задач:

* субординационные отношения между руководителями и подчиненными;
* отношения, связанные с координацией совместной деятельности;
* отношения в системе “человек – компьютер”.

Ценностно-мировоззренческая сфера – взаимоотношения между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками. Данное соотношение может варьироваться от полной поддержки до глубокого несогласия и конфронтации.

Сфера межличностных отношений связана с удовлетворением потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива, с удовлетворением своей профессиональной деятельностью, формальным и неформальным статусом.

Качественной характеристикой рабочей группы является ее зрелость. При этом возникают прочные связи между членами группы, личные разногласия быстро устраняются, дисциплина носит сознательный характер, появляется чувство гордости за свой коллектив, складываются устойчивые традиции.

Факторы, определяющие степень зрелости группы:

* технологические (особенности совместного использования орудий и предметов труда, например передовых технологий, персональных компьютеров и т. д.);
* экономические (формы оплаты труда, особенности формы собственности и т. д.);
* организационные (стиль руководства);
* ценностно-мировоззренческая и психологическая совместимость работы.

Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива

1. Непригодность руководителя – его неспособность по своим личным качествам использовать коллективный подход, сплотить сотрудников, воодушевить их на эффективные приемы работы.
2. Неквалифицированные сотрудники. Типичный недостаток – несбалансированность функций работников, неадекватное сочетание профессиональных и человеческих качеств. Можно предложить следующее распределение служебных ролей в группе: “поставщики идей”, “аналитики”, “направляющие”, “планирующие”, выполняющие роль “сдерживающего фактора” и несколько “исполнителей”. Комбинация ролей зависит от специфики коллектива, один сотрудник может совмещать несколько из перечисленных ролей.
3. Неконструктивный климат (отсутствие преданности задачам команды и взаимной поддержки).
4. Нечеткость целей – недостаточное согласование личных и коллективных целей, неспособность руководства и членов коллектива к компромиссу. Цели необходимо периодически корректировать, иначе теряется представление о перспективах деятельности, ожидаемых результатах.
5. Низкие результаты работы. Коллектив не должен самоуспокаиваться на достигнутом.
6. Неэффективность методов работы. Важны правильная организация сбора и предоставления информации, принятие правильных и своевременных решений.
7. Нехватка открытости и наличие конфронтации. Необходима свободная критика, обсуждение сильных и слабых сторон проделанной работы, существующих разногласий.
8. Недостаточные профессионализм и культура сотрудников.
9. Низкие творческие способности персонала.
10. Неконструктивное отношение с другими коллективами.

Типы взаимоотношений в рабочей группе

Любая рабочая группа – это сложный социальный и профессиональный организм, которому свойственны саморегуляция, обратные вертикальные и горизонтальные связи, но вместе с тем ряд черт, характерных для организации:

* разделение функций между сотрудниками, закрепленное в правилах или инструкциях;
* должностная иерархия, порядок подчиненности;
* лояльность каждого сотрудника по отношению к своей команде;
* система позитивных и негативных санкций (отсюда – особая роль руководителя в рабочей группе).

Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе, предложенная американскими исследователями Блейком и Мутоном, основана на комбинации двух главных параметров: внимания к человеку и внимания к производству. Выделяются следующие типы взаимоотношений:

а) невмешательство: низкий уровень заботы руководителя о производстве и людях; главное – сохранить должность;

б) теплая компания: хорошо общаться, но не в интересах дела;

в) задача: руководитель полностью сосредоточен на решении производственных задач, человеческий фактор либо недооценивается, либо не учитывается;

г) золотая середина: руководитель стремится сочетать интересы производства и персонала;

д) команда – лучший стиль руководства. Руководитель стремится к оптимальному соединению интересов производства и коллектива, объединению деловитости и человечности на всех уровнях отношений.

Интересно исследование динамики межличностных отношений в системе “руководитель – подчиненный” с точки зрения американских исследователей Херси и Блангарда. В рамках этого подхода предполагается, что степень руководства сотрудником и его эмоциональной поддержки тесно связана с уровнем его профессиональной зрелости, т. е. по мере роста профессионализма руководитель все меньше управляет сотрудником и все больше поддерживает его, вселяя уверенность в собственных силах. С достижением среднего уровня и выше руководитель не только меньше руководит, но и меньше поддерживает, поскольку такой сотрудник уже в состоянии сам контролировать себя; и здесь сокращение опеки – это доверие. Данный подход позволяет использовать четыре типа отношений: приказание, внушение, участие, делегирование.

Приказание оптимально в случае низкого профессионализма подчиненного, неготовности брать на себе ответственность. Доминирует руководство при минимуме поддержки.

Внушение рекомендуется использовать на уровне зрелости сотрудника от низкого до среднего. Подчиненные еще не способны, но уже готовы взять на себя ответственность. Важны руководство и поддержка.

Участие наиболее эффективно на уровне зрелости от среднего до высокого. Сотрудник способен к выполнению задания, но психологически не готов к ответственности. Здесь больше поддержки, совместного обсуждения проблемы и принятия решения.

Делегирование – высокий уровень профессиональной зрелости. Передача полномочий сотруднику, малая степень руководства и малая степень поддержки.

Типичные ситуации, когда у подчиненных возникает чувство досады, недовольства из-за неадекватного поведения руководителя:

* за ошибки одного отвечает другой;
* решение принимается без участия сотрудников;
* разнос, разбирательство устраивается при постороннем или в отсутствие работника;
* руководитель не способен признать свою ошибку, пытается найти виновных в коллективе;
* высококвалифицированный работник не продвигается по службе;
* руководитель жалуется на подчиненных вышестоящему начальству;
* поощрение за труд одного работника достается другому;
* уровень требовательности неодинаков для всех сотрудников, в коллективе есть любимчики и отверженные.

Перечисленные ситуации могут быть связаны не только с ошибочными действиями руководителя, но и с морально-психологическим климатом в коллективе, который возникает не сразу.

Стадии развития коллектива

На первой стадии преобладает формальная структура: работники общаются в соответствии с должностными, поведенческими стереотипами, присматриваются друг к другу. Подлинные чувства чаще всего скрываются, цели и методы работы не обсуждаются, коллективная работа проявляется слабо.

На второй стадии происходит переоценка лидерских и деловых качеств руководителя, складывается мнение о коллегах, начинается процесс формирования группировок внутри коллектива, возможна борьба за лидерство. Разногласия обсуждаются более открыто, предпринимаются попытки улучшить взаимоотношения в коллективе.

На третьей стадии заканчивается притирка, четко прослеживается неформальная структура, коллектив достигает определенной степени координации действий своих членов. Возникающая при этом групповая сплоченность может иметь позитивную, негативную, либо конформистскую направленность. В первом случае группа воспроизводит лучшие деловые и нравственные качества своих членов, люди гордятся своей принадлежностью к данному коллективу, возникающие проблемы решаются по-деловому, инициативно и творчески. Во втором случае большая часть энергии коллектива тратится на участие в конфликтах между различными группировками, неформальными и формальными лидерами, на выяснение отношений с другими подразделениями. Производственные проблемы как бы отходят на второй план.

Конформистская направленность характеризуется чисто внешней, показной заинтересованностью сотрудников в результатах их трудовой деятельности, безразличием к коллективным усилиям. Сфера интересов сотрудников находится вне коллектива (семья, общественно-политическая деятельность, личные проблемы и т. д.).

Структура коллектива

Социально-психологический климат рабочей группы существенно зависит от ее структуры. Структура коллектива – реально существующая совокупность взаимоотношений членов группы, возникающая в процессе совместной деятельности. Структура исследуется на двух уровнях – формальном и неформальном. Формальная структура связана с должностным статусом членов группы, упорядоченными служебными отношениями. Неформальная структура складывается на основе отношений, обусловленных психологическими особенностями членов группы. Зависит от объективных и субъективных факторов. Объективные – характер и график работы, возможность контактов между членами группы, оптимальный по количеству и возрасту состав группы, позволяющий удовлетворить потребность в межличностном общении. Субъективные факторы зависят от личности руководителя, индивидуальных особенностей сотрудников.

Неформальная структура складывается под воздействием психологических механизмов регуляции коллективной деятельности – адаптации, коммуникации, идентификации и интеграции.

Социально-психологическая адаптация предполагает активное принятие и усвоение ценностей и норм, сложившихся традиций поведения главной социальной группы.

Коммуникация предполагает активный обмен информацией и взаимное духовное обогащение членов группы. Через коммуникацию осуществляется формирование ценностных ориентаций и установок.

Идентификация связана с формированием чувства принадлежности к группе в процессе межличностного общения группы. Процесс протекает на трех уровнях: эмоциональном (способность сопереживания), ценностно-мировоззренческом (способность встать на точку зрения другого человека); поведенческом (воспроизводство образцов поведения). В основе идентификации лежат механизмы подражания, сличения и увлечения.

Интеграция приводит к превращению коллектива в сплоченный, саморегулируемый социальный организм, хорошо приспособленный к совместно-индивидуальной деятельности.

Тема 2.7 Личность и группа.

Связь между темпераментом и деловыми качества ми индивидов. Проблема лидерства, типы лидеров. Оптимальная структура рабочей, роль руководителя в становлении неформальных отношений в "команде".

Помимо воли администрации в каждом коллективе складываются малые неформальные группы из трех — семи человек. Если такая группа оказывает существенное влияние на общественное мнение коллектива, то ее называют референтной,или эталонной. Референтная группа может включать людей разных возрастов и не обязательно работающих, например, в одном отделе, т.е. она может быть "сквозной". Главная психологическая предпосылка образования подобной группы — потребность в неформальном общении, взаимодействии с другими людьми. Взаимодействие и взаимозависимость служат удовлетворению частных (ситуативных), а также общих потребностей, например, в уважении, престиже, принадлежности к группе, власти. Кроме того, деятельность в составе группы приводит к возникновению новых потребностей, например, к сохранению стабильности группы.

Важнейшим признаком неформальной группы является наличие общей цели, которая, во-первых, не всегда осознается членами группы и, во-вторых не обязательно связана с решением производственных задач. Потребность в общении может возникнуть в связи с совместной учебой, общим хобби и т.д. Цели малой группы могут быть позитивными, т.е. способствовать сплоченности коллектива, нейтральными либо негативными.

Потребность в целеполагании, формулировке цели и организации деятельности по ее достижению приводит к появлениюлидеров. Этот феномен просматривается во всех неформальных группах, насчитывающих более трех человек.

Любой неформальный лидер обладает личностным притяжением, которое проявляется в разной форме. Выделяют три типа лидеров: вожак, лидер (в узком смысле слова) и ситуативный лидер.

Вожак — самый авторитетный член группы, обладающий даром внушения и убеждения. На других членов группы он влияет словом, жестом, взглядом. Греки во времена Гомера считали, что вожак должен обладать мудростью Нестора, справедливостью Агамемнона, хитростью Одиссея и энергичностью Ахилесса. На протяжении XX в. проводились многочисленные исследования индивидуальных качеств преуспевающих руководителей. Так, американский исследователь Р. Стогдилл предложил следующий перечень качеств руководителя — вожака:

1) физические качества — активный, энергичный, здоровый, сильный;

2) личностные качества — приспособляемость, уверенность в себе, авторитетность, стремление к успеху;

3) интеллектуальные качества - ум, умение принять нужное решение, интуиция, творческое начало;

4) способности — контактность, легкость в общении, тактичность, дипломатичность.

Безусловно, всем перечисленным требованиям удовлетворяет крайне малое число людей. Последнее, однако, не означает, что "руководителями рождаются" и что хорошо руководить практически нельзя научить. Действительно, исследования показали наличие прямой связи между сочетанием пяти факторов — ума, авторитетности, уверенности в себе, энергичности и знаний, с одной стороны, и способностью к руководству, с другой. Однако это сочетание еще не гарантирует успех, так как зависимость составляет лишь 25—35%. В остальных случаях решающую роль в эффективном руководстве играют не личностные качества, а стиль поведения руководителя.

Лидер гораздо менее авторитетен, чем вожак. Наряду с внушением и убеждением ему часто приходится побуждать к действию личным примером ("делай, как я'"). Как правило, его влияние распространяется только на часть членов неформальной группы.

Ситуативный лидер обладает личностными качествами, имеющими значение только в какой-то вполне конкретной ситуации: торжественное событие в коллективе, спортивное мероприятие, турпоход и т.д.

Лидеры есть в любом коллективе и заслуживают особого внимания, так как именно они активно влияют на морально-психологический климат в коллективе, могут стать источником конфликтов, но именно они же составляют резерв на выдвижение кадров. Среди неформальных лидеров можно выделить деловых, эмоциональных, авторитарных, демократических и, наконец, самое важное, позитивных и негативных лидеров. Руководитель в качестве формального лидера обязан иметь достаточно полное представление о неформальной структуре своего коллектива с тем, чтобы своевременно предотвратить конфликтные ситуации, четко представлять, кто формирует общественное мнение в данной рабочей группе, иметь представление о степени авторитетности своего заместителя и других сотрудников.

Методика измерения неформальной структуры группы, иначе именуемая социометрической процедурой, в наши дни разработана достаточно подробно.

Роль руководителя в становлении коллектива

Итак, эффективность работы коллектива, его способность решать поставленные задачи во многом зависит от морально-психологического климата, а также от господствующего в группе "настроя" сотрудников, который, при прочих равных условиях, обусловлен, во-первых, качественным составом персонала и, во-вторых, особенностями неформальных отношений между руководителем и подчиненным.

Остановимся на этих проблемах более подробно. Научные исследования и обобщение опыта практической работы свидетельствуют о том, что наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента. Молодые работники лучше воспринимают новое, более энергичны, но порою самонадеянны, не склонны к компромиссам. Пожилые, напротив, достаточно консервативны, но обладают жизненным опытом, не склонны к авантюрам, способны принимать более взвешенные решения, как правило, избегают конфликтных ситуаций. Далее, чисто женские и чисто мужские коллективы обладают специфическими недостатками: в женских коллективах чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем и т.д., в то время как в некоторых мужских коллективах в рабочее время процветают сквернословие и "дурные привычки". Иными словами, совместная работа лиц разного пола как бы подтягивает работников, повышает самодисциплину, требовательность к себе. Не менее важно иметь в группе индивидов с разным темпераментом, поскольку каждый из них, как мы уже выяснили, имеет свои достоинства и недостатки.

Неформальные отношения между руководителем и подчиненными заслуживают самого серьезного внимания. Наряду с умением выбрать оптимальный в данной ситуации стиль руководства, менеджер должен прежде всего знать типичные ошибки, присущие людям его статуса, и правильно строить межличностные отношения с персоналом.

К типичным ошибкам относятся случаи, когда:

* руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно досаждает подчиненных большим количеством вопросов общего характера;
* "зациклен" на одной теме в общении с персоналом, например, трудовой дисциплине;
* ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;
* постоянно проповедует свои замыслы;
* не доверяет своим сотрудникам, злоупотребляет мелочным контролем;
* увлекается бумаготворчеством;
* малодоступен территориально и во времени;
* не имеет готовых решений производственных задач, предлагаемых персоналу.

Успех неформальных отношений с подчиненными, без чего невозможно формирование чувства уважения к своему руководителю, зависит от соблюдения целого ряда принципов и правил делового общения.

Основополагающее значение имеет уважение чужого достоинства. Нравственно-психологической основой этого принципа является аксиома социальной психологии, согласно которой ни один человек не чувствует себя достаточно комфортно без положительной самооценки. Следовательно, руководитель обязан видеть в каждом подчиненном не должность, а личность, проявлять доброжелательность и терпимость, с уважением относиться к его личной жизни, но при этом избегать советов в этой области. Желательно всегда помнить, что "сильный никогда не унижает" и, следовательно, недопустимо повышать голос на своего сотрудника, навешивать ярлыки типа "лентяй", "бездельник", "тупица" и т.д.

Если подчиненный ошибся или допустил проступок, он, как правило, понимает свою вину и адекватно воспринимает наказание, но если начальник при этом заденет его самолюбие, он не простит этого. Следовательно, при разборе ситуации необходимо разделять человека и поступок: критиковать конкретные действия, а не личность провинившегося.

Важно помнить, что уважают только тех руководителей, которые хвалят при всех, а выговаривают с глазу на глаз; никогда не жалуются на своих сотрудников и, если надо, берут их вину на себя; своевременно и открыто признают свои ошибки.

Несмотря на личные симпатии и антипатии, руководитель обязан предъявлять ко всем подчиненным одинаковые требования, ко всем относиться ровно, никого не выделять; при посторонних обращаться к своим сотрудникам по имени и отчеству, вне зависимости от их возраста.

Недопустимо читать нотации и поучать персонал, если сам руководитель не соблюдает данное требование: воспитательное значение имеет только личный пример руководителя.

Типичная ошибка молодых руководителей — стремление стать "своим" среди подчиненных. Лучше все же сохранять дистанцию, разделять личное и служебное, не допускать панибратства. В противном случае приказ как форма распоряжения будет неэффективен.

Руководитель не имеет морального права скрывать от своих сотрудников важную для них информацию. Вместе с тем он обязан пресекать сплетни и доносы.

Любой начальник сталкивается с жалобами со стороны своих сотрудников по поводу условий работы, отношений внутри коллектива или с другими подразделениями. Даже если руководитель не в состоянии сам решить проблему, он обязан внимательно выслушать подчиненного. Недопустимо игнорировать обращения подчиненных, поскольку, как верно подметила американский социолог Диана Трейси, жалобщики — не предатели. Очень может статься, что жалобщик оказывает вам большую услугу, сообщая о ситуации, от которой страдают другие, но молчат. В этом смысле жалобы заслуживают вашей благодарности, а не наказания.

Составляющие лидерства

Лидерство начинается с себя. Чтобы иметь более четкое представление о своих возможностях, начните с самоанализа. Самоанализ – своего рода внутренний компас. Четкое определение собственных ценностей помогает добиваться поставленной задачи несмотря на возникающие трудности. Слово не должно расходиться с делом. Необходимо уметь быстро принимать решения.

Лидерство подразумевает участие всех членов организации. Другими словами, необходимо знать и понимать членов коллектива, привлекать их к работе по постановке целей, планированию проектов и распределению объема работы.

Лидерство предполагает позитивное взаимодействие. Атмосфера в вашей организации зависит от уровня ваших отношений, от того, насколько хорошо вы относитесь друг к другу. Чем выше оценка, которую вы даете друг другу, тем выше ваши шансы добиться успеха в группе.

Лидерство опирается на организацию. Именно хорошая организация производства поддерживает активное позитивное взаимодействие всех членов группы и позволяет им решать поставленные задачи.

Лидерство обращено в будущее. Можно сделать гораздо больше, когда вместе работают люди, объединенные общими целями. Все члены организации должны четко представлять будущее своей организации.

Лидерство – это способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их работать для достижения целей. Имеется множество средств, с помощью которых можно оказывать влияние на других и вести людей за собой.

Существуют три основные теории лидерства:

1. Подход с позиции личностных качеств. Лучшие из руководителей обладают набором общих для всех личностных качеств (уровень интеллекта и знания, впечатляющая внешность, честность, здравый смысл, инициативность, социально-экономическое образование и высокая степень уверенности в себе). Но в различных ситуациях эффективные руководители обнаруживают разные личные качества.
2. Поведенческий подход создал основу для классификации стилей руководства, или стилей поведения (авторитарный, демократический, либеральный).
3. Ситуационный подход изучает потребности и личные качества подчиненных, характер задания, требования и воздействия среды, а также имеющуюся у руководителя информацию.

Стили лидерства

Коллективистский. Кредо его таково: “Давайте все будем делать сообща”. Лидеры ценят гармонию и целостность группы и стараются, чтобы дела шли гладко. Они гибкие и легко адаптируются к обстановке, всегда ориентированы на других людей. На таких лидеров можно положиться в поиске компромиссов. Они предпочитают работу в группе, восприимчивы к новым идеям, им не свойственно традиционное мышление.

Деятельный. Кредо: “Если это нужно сделать, то делать надо прямо сейчас”. Для лидеров важен результат, они ориентированы на решение задач, а не на людей. Предпочитают обстановку соревнований. Для таких лидеров важен контроль.

Рассудительный. Кредо: “Не будем спешить, чтобы быть уверенными, что мы поступаем правильно”. Ценят точность и соблюдение формальностей. Задают много вопросов, чаще: “Как?”, “Сколько?”.

Качественный. Кредо: “Если это стоит делать, то делать надо как следует”. А если невозможно сделать хорошо, то лучше не браться за это вообще. Лидеры стремятся к совершенству во всем. Они заботливы, склонны к сотрудничеству и восприимчивы к новому; идеалисты, фантазеры, мечтатели. Типичны вопросы: “Почему?”, “Какой лучший способ?”.

Итак, работоспособность “команды”, ее способность успешно решать поставленные задачи существенно зависит от морально-психологического климата и от настроя работников, господствующего в группе, который определяется: а) качественным составом персонала; б) особенностями отношений между руководителем и подчиненными. Наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента.

Необходимо учитывать неформальные отношения между руководителем и подчиненными. Руководитель должен знать типичные ошибки, присущие людям его статуса; правильно строить отношения с персоналом.

Типичные ошибки руководителя:

* руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно досаждает подчиненным большим количеством вопросов общего характера;
* “зациклен” на одной теме в общении с персоналом, например на трудовой дисциплине;
* ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;
* постоянно проповедует свои замыслы;
* не доверяет своим сотрудникам, злоупотребляет мелочным контролем;
* увлекается бумаготворчеством;
* малодоступен территориально и во времени;
* не имеет готовых решений, предлагаемых персоналу задач.

Успех неформальных отношений с подчиненными, а без этого невозможно уважение к руководителю, зависит от целого ряда принципов и правил делового общения.

1. Уважать чужое достоинство.
2. Хвалить при всех, а выговаривать наедине; не жаловаться на подчиненных. Брать их вину на себя, если надо; своевременно и открыто признавать свои ошибки.
3. Предъявлять ко всем одинаковые требования, воспитывать только личным примером, т. е. выполнять все требования самому.
4. Сохранять дистанцию, разделять личное и служебное, не допускать панибратства. Не скрывать от подчиненных важную информацию, пресекая сплетни и доносы.
5. При столкновении с жалобой внимательно выслушать и по возможности принять меры. Жалобщик не доносчик, не предатель.

Несколько шагов формирования уверенности в себе

Самооценка – это сравнение, поэтому важно, с кем человек соотносит себя, кто его идеал. Следует отметить, что не все подходят для сравнения, так как от природы наделены талантом или выдающимися данными. Нельзя одновременно мыслить, как Эйнштейн; писать, как Достоевский; говорить, как Цицерон; выглядеть, как Шварценеггер. Идеалами можно восхищаться, но не стоит превращать их в мерило успеха. В качестве мерила лучше иметь кого-то, идущего на шаг впереди!

Вам может быть неизвестна цена, которую надо заплатить за вожделенный успех. Эта цена, возможно, для вас неприемлема. Так, деловому человеку не хватает времени на общение с детьми, хорошая хозяйка не успевает читать и т. д. Может быть, вы не расположены к тому, чтобы платить такую цену?

Для нормализации заниженной самооценки полезно научиться:

* почаще думать о себе хорошо;
* поощрять себя за малейшие достижения:
* не говорить о себе плохо (люди, осознающие собственную значимость, распространяют вокруг себя ореол удовлетворенности);
* прощать себе прошлые ошибки и грехи, хоронить тяжелые воспоминания;
* искать причины неудач вне себя – в ситуации, а не в недостатках своей личности. Если источник проблем вне вас, то проще найти способы справиться с ними и легче примириться с неудачами;
* рассматривать причины отказа как следствие того, что следовало бы приложить больше усилий, но не идти напролом; просьба была чрезмерна, несвоевременна, и вообще отказавший страдает от каких-то проблем и нуждается в сочувствии и понимании. Причины отказа не в вас, а вне вас! Их надо проанализировать и предпринять новые попытки;
* сужать зону неуспеха. Не повторяйте непрерывно: “Я человек застенчивый”. Ограничьте свои трудности: “Я волнуюсь, когда выступаю публично”. Локальные проблемы есть у всех преуспевающих людей. Принимайте комплименты с благодарностью.

Раздел 3

Тема 3.1 Конфликт: виды, структура, стадии протекания.  Внутриличност-ные конфликты. Межличностные конфликты.

Стиль руководства, факторы необходимо учитывать, выбирая стиль руководства, основные качества идеального руководителя. Причины возникновения конфликтов,их типология. Основные стадии протекания конфликта. Внутриличностный конфликт, характеристикивнутриличностного конфликта, теории внутриличностных конфликтов.Мотивы возникновения конфликтов в организации. Причины традиционно вызывающие конфликты. Виды межличностных конфликтов.

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, межличностных взаимодействиях или межличностных взаимоотношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Отсюда основа конфликтных ситуаций – столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликтов в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

Конфликт может быть:

* внутириличностным (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя);
* межличностным (между руководителем и заместителем, по поводу должности, премии между сотрудниками);
* между личностью и организацией, в которую она входит;
* между организациями или группами одного или различного статуса.

Возможны также классификации конфликтов по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу); по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг другу); смешанные. Наиболее распространены конфликты по вертикали и смешанные, они составляют 70–80 % всех конфликтов.

Допустима также классификация по характеру причин, вызвавших конфликт. Конфликт может быть обусловлен:

* трудовым процессом;
* психологическими особенностями человеческих взаимоотношений: симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и др.;
* личностными особенностями членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бестактностью, некоммуникабельностью и т. д.

Различают конфликты и по их значению для организации и способу разрешения.

|  |  |
| --- | --- |
| Конструктивные | Деструктивные |
| Разногласия затрагивают принципиальные стороны, разрешение которых приводит к более высокому уровню развития организации | Приводят к негативным, разрушительным действиям, которые перерастают в склоку и резко снижают эффективность группы или организации |

Признаки нарастающей конфликтной ситуации:

* широкое распространение так называемых неписаных законов, которые представляют нормы поведения, влияющие на все стороны жизни коллектива, внедряющиеся в нее скрытно, путем негласной корпоративности или ложной коммуникации: “Здесь об этом… не говорят!”, “Говорящего не перебивать!”, “мы не желаем, чтобы здесь кого-то критиковали!”, “Не суй свой нос в чужие дела!”, “Главное – это вежливость всегда и во всем!”, “Подумаешь, если кто-то опоздал!”;
* некоторые традиции, ритуалы в коллективе;
* появление “козлов отпущения”.

Стадии протекания конфликта:

а) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей и норм;

б) переход потенциального конфликта в реальный или стадия осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;

в) конфликтные действия;

г) снятие или разрешение конфликта.

Также конфликт имеет определенную структуру:

* объект конфликтной ситуации;
* цели, субъективные мотивы участников;
* оппоненты, конкретные лица, являющиеся участниками конфликта;
* непосредственный повод конфликта, который необходимо отличать от подлинных причин, зачастую скрываемых или не осознаваемых.

Пока существуют все перечисленные элементы структуры, кроме повода, конфликт неустраним. Следовательно, необходимо устранить хотя бы один из элементов структуры конфликта.

Конструктивное разрешение конфликта зависит от адекватности восприятия конфликта, открытости и эффективности общения, создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Черты характера конфликтной личности:

* неадекватная оценка своих способностей и возможностей;
* стремление доминировать во что бы то ни стало;
* консервативность мышления;
* излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях;
* определенный набор эмоциональных качеств личности (тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность).

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество (конкуренция). Стиль поведения в конкретной конфликтной ситуации определяется тем, насколько человек хочет удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Можно предложить следующие рекомендации по наиболее целесообразному использованию стилей в зависимости от конкретной ситуации и характера личности человека.

Стиль конкуренции может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, но не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся, в первую очередь, удовлетворить собственные интересы.

Ситуации:

* исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение проблемы;
* вы обладаете достаточной властью и авторитетом и считаете, что ваше решение – наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* должны принять непопулярные решения и у вас достаточно полномочий;
* вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая свои собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения – выработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Требует умения объяснять свои поступки, выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции.

Ситуации:

* необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
* у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
* основная цель – приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
* необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он напоминает стиль сотрудничества, но осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Акцент делается не на решении, удовлетворяющем обе стороны, а на решении, с которым каждый мог бы согласиться.

Его можно использовать в следующих ситуациях:

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* удовлетворение собственного желания не имеет для вас слишком большого значения;
* вас может устроить временное решение, поскольку нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
* лучше хоть что-то получить, чем все потерять.

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Ситуации:

* источник разногласий не существен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
* вы знаете, что не можете или не хотите решить вопрос в свою пользу;
* у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
* вы хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
* пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
* подчиненные могут сами успешно урегулировать конфликт;
* у вас был трудный день, а решение этой ситуации может принести дополнительные неприятности. Это не бегство от проблем и не уклонение от ответственности: через некоторое время она может разрешиться сама собой, или придет более конструктивное решение.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки.

Ситуации:

* важнейшей задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия не важен для вас или случившееся вас не особенно волнует;
* вы считаете, что важнее сохранить добрые отношения с людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
* вы осознаете, что правда не на вашей стороне;
* чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Необходимо отметить, что ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Для успешного разрешения конфликта желательно составить карту конфликта, разработанную Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром.

1. Определить проблему конфликта в общих чертах.
2. Выявить, кто вовлечен в конфликт: отдельные сотрудники, группы, отделы или организации.
3. Определить подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта.

Составление такой карты позволит:

* ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как во время составления карты люди будут сдерживать себя;
* совместно обсудить проблему, высказать требования и желания людей;
* уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
* создать атмосферу эмпатии и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;
* выбрать новые пути разрешения конфликта.

Но прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

* хотите ли вы благополучного исхода?
* что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями?
* как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон?
* нужен ли посредник для разрешения конфликта?
* в какой атмосфере (ситуации) люди могли бы лучше открыться, найти общий язык, выработать собственное решение?

Конфликты бывают не только в деловых отношениях, но и в личностно-эмоциональной сфере. Тут применяются другие методы, поскольку подчас трудно выделить объект разногласий, отсутствует столкновение интересов. Лучше всего подобрать “ключик” к конфликтной личности. Для этого необходимо отметить его положительные качества, увидеть в противнике друга. Если это невозможно сделать, то остается принять его как “стихийное бедствие” и использовать подход, соответствующий конкретной ситуации и при котором вы могли бы чувствовать себя наиболее комфортно. Внутриличностные конфликты.

Личность является предельным субъектом (оппонентом) конфликта. В этом качестве она образует одну из его сторон. Но кроме этого каждый человек является самостоятельным генератором конфликта, внутри которого он и развертывается. Другими словами — личность постоянно производит и воспроизводит конфликты внутри себя —внутриличностные конфликты, носителем которых она и является. И можно без преувеличения сказать, что вся жизнь нормального человека — это конфликт, и прежде всего конфликт не внешний, а внутренний, от которого нам никуда не деться.

Каждый человек постоянно существует в конфликтной ситуации не только с окружающей социальной средой, но прежде всего с самим собой. И этого не следует опасаться- Для психически здорового индивида не выходящая за рамки нормы внутренняя конфликтная ситуация вполне естественна. Человек, который считает себя всегда правым и у которого всегда “спокойная совесть”, такой человек, по мнению И. Канта, не может быть моральным человеком, который “никогда не свободен от вины”. А с точки зрения другого великого философа — В. Соловьева в этом проявляется сама сущность человека, его отличие от животных. Не случайно, рационалистическому антропологизму западноевропейской традиции, тезису Р. Декарта: “мыслю, следовательно, существую”, он противопоставляет свой тезис: “стыжусь, следовательно, существую”.

Ситуация внутриличностного напряжения и противоречивости в известныхрамках и степени не только естественна, но и необходима для развития и совершенствования самой личности. Любое развитие не может осуществляться без внутренних противоречий, а там, где есть противоречия, есть и основа конфликта. И если внутриличностный конфликт протекает в рамках меры, он действительно необходим, ибо недовольство собой, критическое отношение к собственному “Я”, как мощный внутренний двигатель, заставляет человека идти по пути самосовершенствования и самоактуализации, тем самым наполняя смыслом не только свою собственную жизнь, но и совершенствуя мир.

Понятие внутриличностного конфликта

Задолго до научного объяснения внутриличностного конфликта большой вклад в его описание и понимание внесла философская и художественная литературы.

Вспомним Ф. М. Достоевского — гениального представителя и философского и художественного творчества. Каждый, кто знаком с его произведениями, неоднократно сопереживал страданиям их героев, разрывающихся в самоанализе между различными сторонами своих чувств и сознания, и не раз “примерял” на себя тяжкую ситуацию выбора, который стоял перед ними. Да и самому автору постоянно приходилось разгадывать эту “загадку” вечного противоборства двух сущностей одного и того же человека, дуализма мотивов добра и зла. Понятно, что поставив себе цель изобразить “все глубины души человеческой”, “найти в человеке человека”, автор не мог не заметить и не описать проявления внутриличностного конфликта, который, как оказалось, свойственен любой личности — от “униженных и оскорбленных” до Алеши Карамазова. Великий писатель дает нам ярчайшие картины высшего выражения внутриличностного конфликта вплоть до раздвоения личности; конфликта, пожирающего саму личность и обрекающего ее на невыносимые страдания.

Сущность внутриличностного конфликта по Фрейду

Научное изучение внутриличностного конфликта началось в конце XIX в. и было связано в первую очередь с именем основателя психоанализа — австрийского ученого Зигмунда Фрейда (1856 — 1939), раскрывшего биопсихологический и биосоциальный характер внутриличностного конфликта. Он показал, что человеческое существование связано с постоянным напряжением и преодолением противоречия между биологическими влечениями и желаниями человека (прежде всего сексуальными) и социально-культурными нормами, между бессознательным и сознанием. В этом противоречии и постоянном противоборстве названных сторон и состоит, по Фрейду, сущность внутриличностного конфликта. В рамках психоанализа теорию внутриличностного конфликта разрабатывали также К. Юнг, К. Хорни и др.

Три типа конфликтной ситуации К. Левина

Большой вклад в изучение проблемы внутриличностного конфликта внес немецкий психолог Курт Левин (1890—1947), который определил его как ситуацию, в которой на индивида одновременно действуют противоположно-направленные силы равной величины. В этой связи он выделил тритипа конфликтной ситуации.

1 Человек находится между двумя положительными силами примерно равной величины. Это случай буриданова осла, находящегося между двумя равными стогами сена и умирающего от голода. Схематично эту конфликтную ситуацию можно представить на следующем рисунке:

где Л — личность,  — сила 1,  — сила 2.

2 Человек находится между двумя приблизительно равными отрицательными силами. Характерный пример — ситуация наказания. Так, с одной стороны, ребенок должен выполнять непривлекательное школьное задание, а с другой — ему грозит наказание, если он его не сделает. Эту ситуацию можно представить таким образом:

3 На человека одновременно действуют две разнонаправленные силы примерно равной величины и в одноми том же месте. Например, ребенок хочет погладить собаку, но он ее боится, или хочет

Буриданов осел — парадокс абсолютного детерминизма (причиной обусловленности всех явлений) в учении о воле: осел, помещенный на равном расстоянии от двух равных по величине и качеству связок сена, будто бы должен умереть от голода, ибо его воляне получит импульса, побуждающею ею избрать ту или иную связку. Этот парадокс приписывался французскому философу XIV в. Ж. Буридану, хотя в его сочинениях этот образ не встречается.

съесть торт, а ему запретили. Эту конфликтную ситуацию можно представить так:

“Я-концепция” К. Роджерса

Дальнейшее развитие теория внутриличностного конфликта получила в трудах представителей гуманистической психологии. Один из лидеров этого направления — американский психолог Карл Роджерс (1902—1987). Фундаментальным компонентом структуры личности, считает он, является “Я-концепция” — представление личности о самой себе, образ собственного “Я”, формирующийся в процессе взаимодействия личности с окружающей средой. На основе “Я-концепции” происходит саморегуляция поведения человека.

Но “Я-концепция”часто не совпадает с представлением об идеальном “Я”. Между ними может происходить рассогласование. Этот диссонанс между “Я-концепцией”, с одной стороны, и идеальным “Я” — с другой, и выступает как внутриличностный конфликт, который может привести к тяжелому психическому заболеванию.

Теории потребностей А. Маслоу

Широкую известность получила концепция внутриличностного конфликта одного из ведущих представителей гуманистической психологии американского психолога Абрахама Маслоу (1908—1968). Согласно Маслоу, мотивационную структуру личности образует ряд иерархически организованных потребностей:

1) физиологические потребности;                        2) потребность в безопасности;

3) потребность в любви;                                         4) потребность в уважении;

5) потребность в самоактуализации.

Самая высшая – потребность в самоактуализации, то есть в реализации потенций, способностей и талантов человека. Она выражается в том, что человек стремится быть тем, кем он может стать. Но это ему не всегда удается. Самоактуализация как способность может присутствовать у большинства людей, но лишь у меньшинства она является свершившейся, реализованной. Этот разрыв между стремлением к самоактуализации и реальным результатом и лежит в основе внутриличностного конфликта.

Теория В. Франкла

Еще одна весьма популярная сегодня теория внутриличностного конфликта разработана австрийским психологом и психиатром Виктором Франклом (р. 1905), создавшим новое направление в психотерапии — логотерапию (от гр. logos — мысль, разум и гр. therapeia — лечение). По его определению, логотерапия “занимается смыслом человеческого существования и поиском этого смысла”.

Согласно концепции Франкла, главной движущей силой жизни каждого человека является поиск им смысла жизни и борьба за него. Но осуществить смысл жизни удается лишь немногим. Отсутствие же его порождает у человека состояние, которое он называет экзистенциальным вакуумом, или чувством бесцельности и пустоты. Именно экзистенциальный вакуум и порождает в широких масштабах внутриличностные конфликты, выражающиеся с наибольшей силой в “ноогенных (нусогенных) неврозах” (от гр. noos — смысл).

По мнению автора теории, внутриличностный конфликт в виде ноогенного невроза возникает из-за духовных проблем и связан с расстройством “духовного ядра личности”, в котором локализованы смыслы и ценности человеческого существования, играющие определяющую роль в поведении личности. Таким образом, ноогенный невроз – это расстройство внутренней структуры личности, вызванное экзистенциальным вакуумом, отсутствием у человека смысла жизни.

Именно экзистенциальный вакуум, чувство бесцельности и пустоты существования порождает на каждом шагу экзистенциальную фрустрацию личности, чаще всего проявляющуюся в скуке и апатии. При этом важно отметить, что скука ставит перед психиатром гораздо больше проблем, чем нужда. Здесь дело заключается в том, что от нужды избавиться гораздо легче, чем от скуки и апатии. Скука — свидетельство отсутствия смысла жизни, смыслообразующих ценностей, а это уже серьезно. Потому что смысл жизни обрести гораздо труднее и важнее, чем богатство. Кроме того, нужда толкает человека к действию и способствует избавлению от неврозов, а скука, связанная с экзистенциальным вакуумом, напротив, обрекает его на бездеятельность и тем самым способствует развитию психологического расстройства.

Экзистенциальный (от лат. existentia — существование) — относящийся к человеческому существованию.

Теория А.Н. Леонтьева

Среди отечественных ученых, внесших значительный вклад в разработку рассматриваемой проблемы, следует назвать А. Р. Лурию, В. Н. Мясишева, B. C. Мерлина и других. Но прежде всего мы хотели бы обратить внимание на деятелъностный подход А. Н. Леонтьева (1903—1979), который своей теорией о роли предметной деятельности в становлении личности многое сделал и для понимания внутриличностного конфликта.

Согласно его теории, содержание и сущность внутриличностного конфликта обусловлены характером структуры самой личности. Эта структура в свою очередь детерминирована объективно противоречивыми отношениями, в которые вступает человек, осуществляя разнообразные виды своей деятельности. Одна из важнейших характеристик внутренней структуры личности состоит в том, что любой человек, даже имеющий ведущий мотив поведения и основную цель в жизни, не может жить только одной какой-либо целью или мотивом. Мотивационная сфера человека, по мнению А. Н. Леонтьева, даже в наивысшем ее развитии никогда не напоминает застывшую пирамиду.

В различные периоды жизни, в различных сферах человеческого бытия и в разных ситуациях у личности возникает множество других, кроме ведущего, мотивов, образующих мотивационную сферу или, как сегодня принято говорить, мотивационное поле.

«Структура личности,— писал он,— представляет собой относительно устойчивую конфигурацию главных, внутри себя иерархизированных, мотивационных линий. Речь идет о том, что неполно описывается как “направленность личности”, неполно потому, что даже при наличии у человека отчетливой ведущей линии жизни она не может оставаться единственной. Служение избранной цели, идеалу вовсе не исключает и не поглощает других жизненных отношений человека, которые, в свою очередь, формируют смыслообразующие мотивы. Образно говоря, мотивационная сфера личности всегда является многовершинной».

Противоречивое взаимодействие этих “вершин” мотивационной сферы, различных мотивов личности и образует внутриличностный конфликт. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М.: Политиздат, 1975. — С. 221.

Таким образом, внутриличностный конфликт, имманентно присущий внутренней структуре личности,— нормальное явление. Структура любой личности характеризуется внутренними противоречиями и борьбой между различными мотивами. Обычно эта борьба проходит в заурядных формах и не нарушает гармоничности личности. “Ведь гармоническая личность вовсе не есть личность, не знающая никакой внутренней борьбы”. Но иногда эта борьба становится главным, что определяет поведение человека и весь его облик. Именно такова структура трагической личности.

Внутриличностный конфликт: понятие и характеристики

Таковы основания внутриличностного конфликта. Теперь дадим определение внутриличностному конфликту: внутриличностный конфликт — это состояние структуры личности, когда в ней одновременно существуют противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценностные ориентации и цели, с которыми она в данный момент не в состоянии справиться, т.е. выработать приоритеты поведения, основанные на них.

Можно сказать и по-другому: внутриличностный конфликт – это состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов.

Таким образом, можно выделить следующие характеристики внутриличностного конфликта:

1) внутриличностный конфликт появляется в результате взаимодействия элементов внутренней структуры личности;

2) сторонами внутриличностного конфликта выступают одновременно существующие в структуре личности разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы и желания;

3) внутриличностный конфликт возникает только тогда, когда силы, действующие на личность, являются равновеликими. В противном случае человек из двух зол просто выбирает меньшее, из двух благ — большее, а наказанию предпочитает награду;

4) любой внутренний конфликт сопровождается негативными эмоциями;

5) основу любого внутриличностного конфликта составляет ситуация, характеризующаяся:

* противоречивыми позициями сторон;
* противоположными мотивами, целями и интересами сторон;
* противоположными средствами достижения целей в данных условиях (например, преследуется цель — победить в битве, но вместе с тем необходимо христианские заповеди соблюсти, в том числе — “не убий”);
* отсутствием возможности удовлетворения какой-либо потребности и вместе с тем невозможностью ее устранения.

Следует также добавить, что, как показал 3. Фрейд, внутриличностный конфликт может быть не только осознанным, но и неосознанным, что не делает его менее значимым.

Межличностные конфликты.

Под межличностным конфликтом понимают открытое столкновение взаимодействующих субъектов на основе возникших противоречий, выступающих в виде противоположных целей, не совместимых в какой-то конкретной ситуации.

Межличностный конфликт проявляется во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения непосредственно, лицом к лицу. Это один из самых распространенных типов конфликтов. Они могут происходить как между сослуживцами, так и между  самыми близкими людьми.

В межличностном конфликте каждая сторона стремится отстоять свое мнение, доказать другой ее неправоту, люди прибегают к взаимным обвинениям, нападкам друг на друга, словесным оскорблениям и унижениям и т.п. Такое поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные эмоциональные переживания, которые обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки. В условиях конфликта становится трудно управлять своими эмоциями. Многие его участники после разрешения конфликта еще долго испытывают негативное самочувствие.

Любое урегулирование конфликта или его предупреждение направлены на сохранение существующей системы межличностного взаимодействия. Однако источником конфликта могут оказаться такие причины, которые ведут к разрушению сложившейся системы взаимодействия. В связи с этим выделяют различные функции конфликта: конструктивные и деструктивные.

Функции межличностного конфликта

К конструктивным функциям относят:

а) познавательную (появление конфликта выступает как симптом неблагополучных отношений и проявления возникших противоречий);  
б) функцию развития (конфликт является важным источником развития его участников и совершенствования процесса взаимодействия);  
в) инструментальную (конфликт выступает как инструмент разрешения противоречий);  
г) перестроечную (конфликт снимает факторы, подтачивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками).

Деструктивные функции конфликта связаны с:

 а) разрушением существующей совместной деятельности;

б) ухудшением или развалом отношений;

в) негативным самочувствием участников;

г) низкой эффективностью дальнейшего взаимодействия и др.

При системном изучении конфликтов в них выделяют структуру и элементы. Элементами в межличностном конфликте являются: субъекты конфликта, их личностные характеристики, цели и мотивы, сторонники, причина конфликта. Структура конфликта - это взаимосвязи между его элементами. Конфликт всегда находится в развитии, поэтому его элементы и структура постоянно изменяются.

К субъектам межличностного конфликта относят тех участников, которые отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели. Они всегда выступают от своего лица.

Объектом межличностного конфликта считают то, на что претендуют его участники. Это та цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов.

Предметом конфликта служат противоречия, в которых проявляются противоположные интересы объектов.

Отличительные особенности межличностного конфликта:

1. Противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу.  
2. Проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных  
3. Межличностные конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным полигоном проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей  
4. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами

5. Затрагивают интересы окружения.

Виды межличностных конфликтов:

1. По направленности:

- горизонтальные – участники не подчиняются друг другу  
- вертикальные – участники находятся в подчинении друг с другом  
- смешанные – где есть обе составляющие (организация)  
2. По значению:

- конструктивные (созидательные) - оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений, разумных аргументов, приводит к развитию отношений между людьми;  
- деструктивные (разрушительные) - одна из сторон жёстко настаивает на своей позиции и игнорирует вторую, одна из сторон прибегает к осуждаемым методам борьбы  
3. По характеру причин:

- объективные

- субъективные (плохое настроение, самочувствие)

4. По сфере разрешения:

- деловые

- личностно-эмоциональные

5. По форме проявления:

- скрытые (плохо осознаются людьми)

- открытые (осознаются)

6. По времени протекания:

- ситуативные

- пролонгированные (длительные).

Функционирование той или иной организации, как целостной системы осуществляется в соответствии с заранее и четко определенными задачами и целями, которые определяют направление деятельности, ее специфику. Вместе с тем, персонал организации имеет собственные индивидуальные цели и задачи, которые в процессе трудовой деятельности соотносятся, или же противоречат целям организации в целом.

Сам термин «организация» может быть истолкован с позиции разных направлений:

- специфики строения организации, которая лежит в основе упорядоченного и согласованного взаимодействия ее составляющих;

- разнообразных целенаправленных процессов, которые способствуют совершенствованию взаимодействия между элементами системы и укреплению связей между ними;

- фактора, способствующего объединению людей для совместной реализации целей.

- сегмента в структуре общества, деятельность которого направлена на реализацию определенных задач и выполнение заданных функций;

- эффективно функционирующей системы, учитывающей условия внешней и внутренней среды;

- совокупности форм (юридических, правовых и организационных).

Учитывая такое многообразие связей в организации, между людьми могут возникать конфликты, которые естественным образом оказывают влияние на эффективность функционирования, текучку персонала, снижение объема производства и другие параметры.

В основе организационных конфликтов могут лежать противоречия в оценке целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, ее результатов и социальных последствий. Естественно, что у организационных конфликтов имеют черты, свойственные и другим видам социальных конфликтов (референтность, субъективность и т.д.) Вместе с тем у данных конфликтов можно выделить и характерные.

Среди существенных особенностей организационных конфликтов можно выделить высокую прогнозируемость. Поскольку функционирование организации осуществляется в соответствии с определенными стандартами, способствующими координированию поведения сотрудников, можно легко отслеживать ситуации, которые в дальнейшем могут перерасти в конфликты.

Специфика организационных конфликтов во многом определяется особенностями ролевой структуры организации, которая подразумевает выполнение сотрудниками профессиональной деятельности в соответствии с существующими поведенческими стереотипами. Роли накладывают существенный отпечаток на личность каждого человека и зависят от социальных позиций и конкретного трудового поведения. Необходимо подчеркнуть, что роли очень быстро закрепляются, могут иногда противоречить друг другу и со своей стороны также оказывать влияние на оценку социальной позиции и трудовое поведение.

На протекание конфликта в организации существенное влияние оказывает сама ее структура, управление которой осуществляется посредством целенаправленной координации деятельности сотрудников и материальных ресурсов. Именно поэтому в ней присутствует разделение трудового процесса на элементы в целях полноценного контроля. Структура любой организации включает горизонтальную и вертикальную дифференциацию.

Разделение по горизонтали осуществляется в соответствии со способами группировки и распределения функциональных обязанностей (по выполняемой работе, по производимому продукту, по потребительским группам, по месту расположения). Такое разделение по горизонтали может спровоцировать возникновение конфликтов интересов, так как возможна ориентация на различные цели в группах, распределенных по различным критериям.

Вертикальная дифференциация затрагивает управленческий аппарат и определяется количеством уровней власти, а также распределением властных полномочий.

Таким образом, специфика конфликтного взаимодействия в рамках организации обусловлена сложностью возникающих взаимосвязей, затрагивающих различные сферы жизнедеятельности. У данных конфликтов можно выделить следующие характерные черты: высокая прогнозируемость, особенности ролевой структуры организации, общая структура и разделение по горизонтали и вертикали и др.

Причины возникновения конфликтов в организации

В основе возникновения любого конфликтного взаимодействия лежит та, или иная причина, выявление и устранение которой способствует разрешению конфликта и сглаживанию ситуации. Именно поэтому вопрос выявления причин конфликтов привлекает внимание исследователей.

Традиционно выделяют объективные и субъективные причины, способствующие возникновению конфликта. К числу объективных факторов можно отнести характеристики, не зависящие от человека, в то время как субъективные факторы - личностные характеристики (особенности характера, стремление к первенству, доминированию и т.д.). Вместе с тем, необходимо отметить, что в реальной конфликтной ситуации практически всегда имеются и объективные, и субъективные причины.

Среди объективных причин возникновения конфликтного взаимодействия можно выделить факторы, затрагивающие процесс управления, организацию деятельности, уровень профессионализма, нарушения санитарно-гигиенических норм, недостаточность материально-технической базы, экономические причины.

К числу управленческих причин принято относить недостатки организационной структуры, нечеткие должностные инструкции и как следствие непродуманное распределение прав и обязанностей, несоразмерность прав и ответственности за результаты деятельности, расплывчатость требований к сотруднику и их не соответствие с должностными инструкциями.

К организационным факторам относят: отсутствие условий для труда, нарушения режима труда и отдыха, перегрузки, нарушения трудовой и исполнительской дисциплины и т.д.

Профессиональные факторы включают оценку уровня профессионализма, грамотную систему подбора и расстановки кадров, четкость перспектив дальнейшего профессионального и карьерного роста.

К числу санитарно-гигиенических факторов можно отнести неблагоприятные условия труда и различные нарушения, касающиеся режима профессиональной деятельности.

Среди материально - технических факторов, способствующих возникновению конфликтов, исследователи отмечают устаревшее оборудование и техническое обеспечение, а также их недостаточность.

Помимо вышеуказанных причин, можно отметить экономические: задержки в оплате, отсутствие грамотно спланированной системы поощрений.

Субъективные причины возникновения конфликта включают личностные особенности, как подчиненных, так и руководителей. Наиболее распространенными ошибками в профессиональной деятельности руководителя, способными стимулировать возникновение конфликтных ситуаций являются нарушения служебной этики (грубость, нетерпимость, высокомерие, неуважительное отношение и т.д.); трудового законодательства (сверхурочная неоплачиваемая работа, запрет на больничные и отпуска и т.д.); неумение справедливо оценивать результаты деятельности подчиненных и мотивировать их на достижение успеха, а также отсутствие или недостаточность внимания со стороны руководителя к социально-психологическому климату в коллективе, возможностям учета совместимости работников.

Помимо вышеуказанной классификации причин, способствующих возникновению конфликтных взаимоотношений, существуют и другие (У.Ф. Линкольн, Б. Майерс, К. Томас). По мнению Н.В. Гришиной к числу причин возникновения конфликтных ситуаций в организации относятся:

- Недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство форм его стимуляции.

- Отсутствие опыта у руководителя, вследствие чего он предпринимает неправильные действия (неумело распределяет задания, неправильно использует систему стимулирования труда, не способен понять психологию сотрудника).

- Недостатки профессионального стиля работы руководителя и его неправильное поведение.

- Расхождение мнений работников в оценке явлений производственной жизни.

- Нарушение внутригрупповых норм поведения, распад коллектива на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями работников.

- Противоречия интересов людей, их функций в трудовой деятельности.

- Несовместимость в силу личностных, социально-демографических (пол, возраст, социальное происхождение) различий.

- Личностные характеристики отдельных людей - специфические особенности поведения, отношения к труду и коллективу, черты характера.

В работах Р. Л. Кричевского причины возникновения конфликтных отношений разделяются на три группы: обусловленные трудовым процессом, психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, личностным своеобразием членов группы.

В целом, перечислить все причины, из-за которых возможно развитие конфликта практически невозможно. Вместе с тем, следует подчеркнуть следующие области организационного взаимодействия, в которых возникновение конфликтов особенно часто: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и в жизненном опыте, а также неудовлетворительные коммуникации.

Необходимо отметить, что своевременное выявление и устранение вышеуказанных причин возможно только при совершенствовании системы управления организации в целом.

Таким образом, среди причин, способствующих возникновению конфликтных отношений в коллективе можно выделить объективные и субъективные. Своевременное выявление и устранение вышеуказанных причин способствует налаживанию конструктивных отношений в организации и улучшает общие показатели работы.

Мотивы возникновения конфликтов

При исследовании конфликта помимо выяснения внешних причин возникновения конфликтной ситуации необходимо раскрыть его внутреннее содержание, которое определяется мотивами конфликтующих сторон. В данном случае мотивы выступают в качестве внутренних побудительных сил, подталкивающих субъектов конфликтного взаимодействия к открытому противостоянию. Именно мотивы вступления в конфликт наполняют его эмоциями. Как правило, в процессе конфликта у оппонентов могут возникать чувства зависимости, ущемленности, чувства вины и т.д.

В качестве мотивов возникновения конфликта могут выступать:

- потребности - состояния, создаваемые дефицитом материальных или идеальных объектов, которые стимулируют активность субъекта. Классификация потребностей включает: потребности в безопасности, признании, социальной принадлежности, познавательные потребности, эстетические потребности и т.п. Необходимо отметить, что данные потребности могут возникать не только у отдельных личностей, но и свойственны социальным группам, целым обществам и государствам.

- интересы - представляют собой осознанные потребности, обеспечивающие направленность оппонентов на объект конфликта и способствующие проявлению его конфликтного поведения.

- ценности - совокупность качеств внутренней структуры личности, выступающих для нее особо значимыми и определяющих основу сознания и поведения. Ценности можно разделить на общечеловеческие, культурные, личностные и т.д.

- цели - это осознание возможного результата, к которому должны привести предпринимаемые действия. В рамках конфликтного взаимодействия целью выступает конечный результат, который оценивается с позиции полезности (для личности, референтной группы или коллектива в целом). Принято выделять тактические (ориентированные на овладение объектом конфликта) и стратегические цели (определяющие порядок достижения, средства воздействия и т.д.).

- идеалы - некие обобщенные образы, характеризующие наилучшее состояние объекта, сформированные каждым конкретным человеком на основании обобщения социального и личного опыта и определяющие жизненную позицию.

- убеждения - система ценностей личности, которая определяет выбор стратегии поведения в соответствии с персональными взглядами, интересами и потребностями.

Мотивы поведения конкретного человека или группы определяются не только внутренними составляющими. Они также возникают исходя из конкретной социальной ситуации, имеющихся социальных условий. Это обусловлено тем, что реформы общества закономерно сказываются на трансформации общественного сознания, что в свою очередь способствует изменению потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов и убеждений конкретных людей, а следовательно и мотивации в целом. Вместе с тем, необходимо отметить, что в процессе конфликтного взаимодействия установить истинные мотивы оппонентов весьма затруднительно. Дело в том, что участники конфликта зачастую декларируют в качестве мотивов вступления в конфликт одни причины, когда в реальной ситуации мотивами служат совершенно другие факторы.

Таким образом, мотивы вступления в конфликтное взаимодействие представляют собой внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов конфликтного взаимодействия к открытому противостоянию. В качестве мотивов возникновения конфликта могут выступать: потребности, интересы, ценности, цели, идеалы, убеждения и т.д. Помимо этого на мотивацию участников конфликта оказывает влияние конкретная социальная ситуация, имеющиеся социальные условия.

Тема 3.2 Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

Причины возникновения конфликтов, их типология. Основные стадии протекания конфликта. Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Карта конфликта. Основные черты поведения и типы конфликтной личности и пути разрешения конфликтов с ней.

Рассмотрим особенности поведения человека в конфликтной ситуации прежде всего в процессе общения. В процессе человеческих взаимоотношений, как вы уже знаете из предыдущих разделов, процесс общения предполагает наличие следующих трех факторов: восприятия, эмоций и обмена информацией. В конфликтных ситуациях легко забыть об этом. Поэтому кратко рассмотрим, что же может создавать почву для их возникновения.

Социально-психологические предпосылки

Первая трудность — это разногласия из-за несовпадения ваших рассуждении с рассуждениями другой стороны. Ведь то, какой вы видите проблему, зависит от того, с какой колокольни, образно говоря, смотрите на нее. Люди склонны видеть то, что хотят видеть. Из массы фактов мы изымаем те, которые подтверждают наши взгляды, представления и убеждения, и не обращаем внимания или ошибочно интерпретируем те из них, которые ставят под вопрос наши представления. Однако следует иметь в виду, что понять точку зрения другого — это еще не значит согласиться с ней. Это может помочь лишь сузить область конфликта.

Также не следует интерпретировать высказывания или действия другой стороны в негативном плане, так как это вызывает отрицательные эмоции. Но на отрицательные эмоции в свой адрес мы испытываем раздражение и у нас возникает желание компенсировать свой психологический проигрыш, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с "запасом". Снисходительное отношение, категоричность, подшучивание, напоминание о какой-то проигранной ситуации и т.п. — все это вызывает отрицательную реакцию у окружающих и служит питательной средой для возникновения конфликтной ситуации.

Следующая трудность, которая возникает в процессе общения и может оказывать влияние на возникновение конфликта, это то, что люди, очень часто разговаривая, не понимают друг друга. Даже если вы говорите ясно и прямо, вас могут не услышать. Как часто вам кажется, что люди не обращают внимание на ваши слова. Столь же часто и вы не в состоянии повторить то, что они сказали, так как в этот момент можете быть заняты обдумыванием контраргумента и т.п. Кроме того то, что говорит один, другой может не так понять. Все это вместе взятое и создает предпосылки к конфликту и трудности в управлении им.

Учитывая трудности в процессе общения, Е. Мелибрудой, В. Зигертом и Л. Ланге, была разработана модель поведения человека в конфликтной ситуации с точки зрения ее соответствия психологическим стандартам. Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

* адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;
* открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;
* создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества. Для руководителя также полезно знать, какие индивидуальные особенности личности (черты характера) создают у человека склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими людьми. Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам относятся:
* неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и в другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих — и почва для конфликта готова;
* стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно; сказать свое последнее слово;
* консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
* излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
* критический настрой, особенно необоснованный и не аргументированный;
* определенный набор эмоциональных качеств личности — тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

Но конфликт возникает, если личностные особенности человека или группы приходят в столкновение с вышеназванными особенностями человека, предрасположенного к конфликтам, т.е. при наличии межличностной или социально-психологической несовместимости.

В качестве примера рассмотрим несовместимые типы темперамента при определенных условиях. В нормальной спокойной обстановке холерик и флегматик успешно справляются с порученной им работой. В аварийной ситуации медлительность флегматика, желание обдумать ход деятельности и вспыльчивость, неуравновешенность и суетливость холерика могут стать причиной конфликтных отношений между ними.

Еще более часто основой для межличностной несовместимости становятся различия в потребностях, интересах, целях различных людей, вступающих во взаимодействие. Основной интерес, например у руководителя образованной фирмы или предприятия — расширить дело, а у сотрудников — как можно больше средств было выделено на зарплату. Это создает трения между ними, которые могут привести к конфликту даже близких людей.

Социально-психологическая несовместимость может также возникнуть из-за того, что группа, окружение предъявляет личности требования, которые расходятся с теми, на которые ориентирован этот человек.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Поскольку в реальной жизни не так просто выяснить истинную причину конфликта и найти адекватный способ его разрешения, то целесообразно ознакомиться с разработанной К.У. Томасом и Р.Х Килменном стратегией поведения в конфликтной ситуации и осознанно выбрать определенную стратегию поведения в зависимости от обстоятельств. Исследователи указывают на пять основных стилей поведения при конфликте:

* конкуренция или соперничество;
* сотрудничество;
* компромисс;
* приспособление;
* игнорирование или уклонение.

Стиль поведения в конкретном конфликте, замечают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально. Если представить это в графической форме, то получим сетку Томаса - Килменна, позволяющую проанализировать конфликт и выбрать оптимальную стратегию поведения. Она в свою очередь позволяет для каждого человека создать свой собственный стиль разрешения конфликта.

Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретных ситуаций и характера личности человека.

Стиль конкуренции или соперничества. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. По статистике более 70% всех случаев в конфликте — это стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов. Из этого проистекает желание надавить на партнера, навязать свои интересы, игнорируя интересы другой стороны. Его может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью. Его можно использовать, если вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы, поскольку исход конфликта очень важен для вас:

* обладаете достаточной властью и авторитетом и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение — наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его. Кроме того, тот, кто сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества.

Этот стиль не может быть использован в близких, личных отношениях, поскольку кроме чувства отчуждения он больше ничего вызвать не может. Известно, что брак, в котором одна сторона подавляет другую, приводит к неразрешимым противоречиям или даже полному разрыву. Не следует использовать этот стиль и в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника и вы не имеете достаточных аргументов, чтобы доказать ее.

Сотрудничество — наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем он наиболее эффективен при разрешении конфликтных ситуаций- Преимущество его в том, что вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнеров. Он означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. Такой подход ведет к успеху в делах и личной жизни. Начать реализацию этой стратегии лучше всего с фразы: "Я хочу справедливого исхода для нас обоих", "Давайте посмотрим, как мы оба можем получить то, что хотим", "Я пришел к вам, чтобы решить нашу проблему". Далее, проникая в глубь разногласий, следует установить, какая потребность стоит за желаниями другой стороны, выяснить, в чем ваши разногласия компенсируют друг друга.

Установлено, что там, где выигрывают обе стороны, они более склонны исполнять принятые решения, поскольку они приемлемы для них, и обе стороны принимали участие во всем процессе разрешения конфликта.

Однако такой стиль требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих случаях:

* если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений, однако необходимо найти общее решение;
* основная цель — приобретение совместного опыта работы; стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
* существуют длительные, прочные и взаимозависимые отношения с конфликтной стороной;
* необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стиль компромисса находится в середине сетки Томаса-Килменна. Суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же, но знают, что одновременные желания невыполнимы, например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться". Стиль компромисса требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник их чего-то добился, помня при этом, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть полностью удовлетворены.

Одним из недостатков стиля является то, что одна сторона может, например, преувеличить свои требования, чтобы потом показаться великодушной или уступить раньше другой. В такой ситуации возможно ни одна сторона не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет ее нужд. Следует также учесть и то, что если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, то он может быть далеко не самым оптимальным исходом конфликтной ситуации.

В конечном счете стиль компромисса при разрешении конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* удовлетворение желания одной из сторон имеет для нее не слишком большое значение;
* ^ возможно временное решение, так как нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказывались неэффективными;
* компромисс позволит хоть что-то получить, чем все потерять.

Стиль уклонения реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у нее нет нужды отстаивать свои права, или же сторона ни с кем не сотрудничает для выработки решения и невовлеченность в него не отражается на развитии конфликта либо просто сторона не желает тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также использовать в тех случаях, когда одна из сторон обладает большой властью или чувствует, что неправа, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль также применим, когда стороне приходится иметь дело с конфликтной личностью.

Конфликтующая сторона может использовать стиль уклонения, если она:

* считает, что источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами;
* знает, что не может или даже не хочет решить вопрос в свою пользу;
* обладает малой властью для решения проблемы желательным для нее способом;
* хочет выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию прежде чем принять какое-либо решение;
* считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
* подчиненные сами могут урегулировать конфликт;
* решение проблемы может ухудшить ваше здоровье;
* когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди — грубияны, жалобщики, нытики и т.п.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее, или это не те взаимоотношения, которые вам необходимо поддерживать.

Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Томас и Килменн считают, что иногда это — единственный способ разрешения конфликта, так как к моменту его возникновения нужды другого человека могут оказаться более жизненно важными, чем ваши, или его переживания — более сильными. В таком случае вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Но это не означает, что вы должны отказаться от своих интересов. Вы просто должны как бы отставить их на некоторое время, а потом в более благоприятной обстановке вернуться к их удовлетворению за счет уступок со стороны вашего оппонента или каким-либо иным образом.

Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях:

* важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
* вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
* вы осознаете, что правда на вашей стороне;
* вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов

победить.

Точно также, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликтов не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Для этого желательно определить наиболее характерный для вас стиль разрешения конфликтов на основе теста К. Томаса "Ваш способ реагирования в конфликте".

Правила поведения в условиях конфликта

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь следующих правил.

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки.

2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос: "Разве я никогда не ошибаюсь?" Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.

3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос: "Что будет, если выход не будет найден?" Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, "выпустить пар". Но разрядиться на окружающих — это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите:

"Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?" Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.

9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Надеемся, что данные советы помогут в вашей практической деятельности по продуктивному и творческому разрешению конфликтных ситуаций.

Раздел 4

Тема 4.1 Этика профессионального и делового общения.

Определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения". Особенности этики делового общения традиционного общества. Основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня. Роль этики в деловом общении.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своим подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным. Хочется надеяться, что настоящий раздел в определенной степени поможет читателю не только осознать те, часто скрытые от первого взгляда, проблемы, которые возникают в процессе делового общения и служат ему препятствием, но и успешно справиться с ними.

Этика (от греч. ethos — обычай, нрав) — учение о морали, нравственности. Термин "этика" впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки.

Мораль (от лат. moralis — нравственный) — это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль — важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни — семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Важнейшими категориями этики являются : "добро", "зло", "справедливость", "благо", "ответственность", "долг", "совесть" и т.д. Нормы морали получают свое идейное выражение в общих представлениях, заповедях, принципах о том, как должно себя вести. Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания, содержание и смысл которого меняются в историческом времени и социальном пространстве, т.е. в различные исторические эпохи и у разных народов. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с с у щ и м , с реально существующей нравственной реальностью, фактическими нормами поведения людей. Более того, на всем протяжении развития морального сознания внутренним стержнем и структурой его изменения является" противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и должного».

В этом противоречии между должным и сущим заключена и противоречивая сущность мотивации общения(в том числе и делового общения и поведения человека). С одной стороны, он стремится вести себя нравственно должным образом, а с другой, — ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых очень часто связана с нарушением нравственных норм.

Этот внутренний конфликт между возвышенным идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни. Но особенно напряженно он проявляется в этике делового общения, потому что именно в этом виде общения основной предмет, по поводу которого оно образуется, является внешним для индивидов.

Общение — процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация. По мнению Аристотеля, способность вступать в общение отличает человека от "недоразвитых в нравственном смысле существ" и от "сверхчеловека". Поэтому "тот, кто не способен вступать в общение или, считая себя существом самодовлеющим, не чувствует потребности ни в чем, уже не составляет элемента государства, становясь либо животным, либо божеством".

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта -— оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений — это прежде всего получение максимальной прибыли.

С учетом всего сказанного этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

Этика делового общения традиционного общества

В социально-философском плане этика делового общения определяется общественно-экономическим строем общества, структурой его социальной организации и господствующим типом общественного сознания. В традиционном обществе (обществе "механической солидарности" по Эмилю Дюркгейму), основанном на общности социальной жизни, коллективных представлениях, мифологическом сознании и межличностных отношениях, основным механизмом делового общения являются ритуал, традиция и обычай. Им соответствуют нормы, ценности и стандарты этики делового общения.

Отличительной особенностью этого типа общности является >то, что здесь еще нет того разрыва между этическими нормами делового общения и общими представлениями о нравственной жизни, который появится в обществе с развитыми рыночными отношениями. Общие нормы морали являются здесь и нормами делового общения. По большей части они еще не отделяются друг от друга и не противопоставляются друг другу, подобно тому, как деловая жизнь не противопоставляется личной жизни. Но и тогда, когда в рамках традиционного общества возникают частные и корпоративные интересы, общие нормы нравственности все еще продолжают играть главную роль.

В условиях отсутствия товарного фетишизма и всеобщего отчуждения хорошее выполнение самого дела рассматривается как нравственный долг и служит основным способом самоутверждения личности. Человек традиционного общества еще не выработал в себе холуйскую психологию и не гнет спину, стараясь во всем угодить своему начальнику, ибо этические ценности имеют здесь самодовлеющее значение.

Такие понятия, как справедливость, честь, достоинство, свобода, ответственность имеют здесь экзистенциальный жизненно важный для человеческого существования смысл и наполнены не абстрактным, а реальным жизненным содержанием. За утверждение этих ценностей люди часто жертвовали своей жизнью. Пафосом этого типа общения могут служить слова Мартина Лютера: "На том стою и не могу иначе'".

Такой характер этики делового общения мы обнаруживаем уже в Древней Индии. Все человеческое поведение и общение, в том числе и в деловой сфере, подчинено здесь высшим (религиозным) ценностям. Человек этого общества должен "не обращать внимания на то, что другие люди скажут или подумают о нас, или сделают; идти на работу так же, как солдаты идут на сражение, не заботясь о последствиях; расценивать хорошую репутацию, честь, имя, удобные обстоятельства, комфорт, людские привязанности как ничто, если религиозное обязательство потребует пожертвовать ими".

Современные взгляды на место этики в деловом общении

Это противоречие между этикой и бизнесом, должным и сущим весьма остро проявляется и сегодня в деловом общении, причем на самых разных его уровнях: как между организацией и социальной средой, так и внутри самой организации. Между управляющими, предпринимателями и вообще деловыми людьми по отношению к указанному противоречию существуют две основные позиции.

1. Считающие себя прагматиками полагают, что в деловом общении и вообще в бизнесе этика сама по себе не нужна.Единственная обязанность управляющего корпорацией, работающего по найму у владельца бизнеса, — любыми доступными средствами максимизировать прибыль, "делать как можно больше денег", всячески приспосабливаясь к нормам общества, воплощенным в законах и этических традициях.

С этой позиции, которую можно назвать "деловой макиавеллизм", этические нормы и сам язык этики рассматриваются как помеха в деловом общении. В нем стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге и социальных обязанностях, поскольку в результате появляются "излишние", "не относящиеся к делу" проблемы, касающиеся моральной и социальной ответственности.

Крайним случаем неэтического поведения бизнесменов, руководителей предприятий является нарушение закона. Но неэтическим поведением следует также считать различного рода действия компаний, не предпринимающих надлежащих мер для устранения дефектов в своей продукции, которые могут привести к вредным последствиям для населения. Поэтому в понятие этики делового общения входит и забота руководителей предприятий о качестве своей продукции, ответственность за тот вред, который она может нанести населению.

Примером неэтического поведения, ставшим почти классическим, является действие фирмы "Форд Мотор", которая возражала против изъятия модели "Пинто" из производства или 'перепроектирования ее топливной системы с целью ликвидации возможных опасностей, связанных с бензобаком.

Суть дела состояла в том, что в 1978 г. три женщины сгорели заживо, когда "Пинто", в которой они находились, получил удар сзади и бак с бензином взорвался. Между тем компании "Форд" было известно о технических недостатках бензобака и даже то, как избавиться от этого дефекта. Но, как показали расчеты, выплата компенсаций, если произойдут несчастные случаи, обойдется компании дешевле по сравнению с затратами на то, чтобы сделать надежный бензобак. И компания преступила нормы морали.

Этика делового общения касается, конечно, не только социальной ответственности руководителей предприятий. Она охватывает широкий круг вопросов, относящихся к целям и средствам ведения бизнеса. В этой связи следует отметить, что представители делового прагматизма подчас используют негодные средства для достижения своих целей, такие, как взятки, подкуп и т.д. Но помимо этого и сами цели делового общения могут носить неэтический характер. При этом общение может рассматриваться неэтичным не потому, что оно противозаконно, а вследствие несовместимости целей делового общения моральным ценностям. Примером может служить заключение сделок, контрактов на постройку экологически вредных предприятий.

2. Вторая позиция по отношению к противоречию между этикой и бизнесом состоит в том, что соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности бизнесменов перед обществом и самими собой, но и необходимым для эффективности производства. В этом случае этика рассматривается не только как необходимый нравственный императив поведения, но и как средство (инструмент), помогающее увеличить рентабельность, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.

Думается, что этот подход является более цивилизованным и в конце концов более эффективным, так как предприятие-компонент общества, и утверждая этические нормы общения у себя, оно в то же самое время способствует их распространению и в социуме, окружающей социальной среде. А чем более благополучной становится этическая атмосфера в обществе, тем более благоприятная обстановка создается и для бизнеса. Вместе с тем неэтическое поведение и общение рано или поздно обернется, если и не прямыми экономическими убытками, то во всяком случае социальными и нравственными издержками как для предприятия, так и для социальной среды.

Поэтому, рассмотрев оба взгляда на место этики в деловом общении, следует, по нашему глубокому убеждению, присоединиться не к НиколлоМаккиавелли, проповедавшему "освобождение" политики от морали, а к Бенджамину Франклину, утверждавшему, что "честность — лучшая политика".

Общие этические принципы и характер делового общения

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия ~ между руководителем и подчиненными, между подчиненным и руководителем, между людьми одного статуса. Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача и состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И. Канта: "Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства". Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.

Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решений, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

Повышение уровня этики делового общения. Существуют различные средства и способы повышения уровня моральности делового общения. В качестве примеров повышения показателей этичности поведения как руководителей, так и рядовых работников можно привести следующие: разработка этических нормативов на предприятии, создание комитетов и комиссий по этике, проведение социально-этических ревизий, обучение этическому поведению.

Этические нормативы делового общения и поведения должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания — установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Каждое предприятие, если оно дорожит своей репутацией, будет стремиться к тому, чтобы утвердить у себя высшие стандарты этики делового общения, являющейся важнейшим компонентом бизнеса.

Так, при заключении сделок и других видов делового общения этическими нормативами обычно запрещаются взятки, "подмазки", вымогательство, подарки, мошенничество, нарушение законов, незаконные выплаты политическим организациям и т.д. На Западе организации обычно доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов. Некоторые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике делового общения. В России, к сожалению, этике делового общения и вообще этике бизнеса не придается пока должного внимания.

Применительно к бизнесу на международном уровне следует иметь в виду, что в некоторых странах правительственные чиновники привыкли и ждут небольших денежных подношений. По мнению специалистов, видимо, настала пора заняться разработкой этических нормативов, применяемых во всем мире, и обеспечить уход с сомнительного рынка любого субъекта при возникновении крупных не разрешаемых этических проблем.

Задача повышения норм и стандартов этики делового общения, как и вообще этики бизнеса, во многих странах сегодня выдвигается как одна из важнейших. Проблема стоит достаточно остро. Так, согласно опросам общественного мнения, среди широких слоев населения США господствует убеждение, что ценности этического поведения неуклонно снижаются. В России, как это признается повсеместно, положение с этим еще хуже. Поэтому организации, фирмы, руководители и предприниматели всех уровней должны приложить максимум усилий для повышения этичности делового общения, используя для этого различные способы и средства, в том числе и обучение этике делового общения.

Тема 4.2 Деловой этикет. Имидж.

Основные требования к внешнему виду че­ловека, Что означает «быть элегантным»? Что означает слово «этикет»? Основные принципы делового этикета. Почему по речи судят об общей культуре человека.

Этикет (от франц. etiquette) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие "культура поведения" будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин "культура" в широком смысле гораздо объемнее понятия "деловой этикет". Последний относится к категории "культура" как особенное к общему.

Деловой этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных для отечественных деловых людей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что российские бизнесмены не знают правил делового общения и не владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: "Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми". Немало рушится карьер и теряется денег из-за неправильного поведения или невоспитанности. Зная это, японцы тратят на обучение хорошим манерам и консультациям по вопросам этикета, культуры поведения сотни миллионов долларов в год. Они хорошо знают, что успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. Знание этикета, культура поведения — вот ключевые условия для успешной работы в любой организации — таково мнение ведущих специалистов фирм.

К сожалению, российские деловые люди до сих пор не придают серьезного значения этим аспектам своей деятельности. Подчеркнем, что соблюдение делового этикета, умение культурно вести себя особенно важно при работе с представителями иностранных фирм, при выезде для заключения сделок за границу. У многих новых русских заметен дурной вкус в одежде, в украшениях (будь то массивные золотые цепи с крестами на шее или иные многочисленные изделия из драгоценных металлов и камней на пальцах, запястьях и т.п.). А еще чаще своих патронов "подставляют" различные секретарши, переводчицы, которых они возят с собой по "европам".

В результате новые русские и их сопровождение становятся предметом молчаливой, но, тем не менее, нелицеприятной критики со стороны партнеров по переговорам. Уважающие себя и честь своей фирмы зарубежные предприниматели нередко после первой же встречи прекращают все переговоры. Поведение таких новых русских можно оценить словами из известной сказки А.С. Пушкина про старуху, которая "ни ступить, ни молвить не умеет".

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. В старые времена им крепко учил Петр Великий. В 1709 г. он издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя "в нарушение этикету". Возможно, надо ввести наказание и для тех отечественных бизнесменов, кто выставляет на посмешище не только себя, но и бросает тень на российское предпринимательство.

Итак, знание делового этикета, умение культурно вести себя — основа предпринимательского успеха.

Этикет — явление историческое. Правила поведения людей изменялись с изменениями условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ: императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т.п., для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде. Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам.

Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции. Например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета в странах Дальнего и Ближнего Востока.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манера и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались правила этикета, отвечающие требованиям и особенностям национальной культуры России, которая как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии. А этих противоположностей много было не только в XVIII в., но и сейчас. Английский писатель Редьярд Киплинг говорил, что Запад есть Запад, Восток есть Восток, и не встретиться им никогда. Так, в Европе траурный цвет — черный, а в Китае — белый. Даже в границах Российской империи правила поведения различных народов значительно отличались.

Конечно, и общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

Правила этикета

Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона — это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона — эстетическая — свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения. Приведем некоторые советы и рекомендации.

Например, для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством "Здравствуйте!", "Добрый день", но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п.

Можно равнодушно сказать "Здравствуйте", кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе — сказать, например, uЗдравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, что вы цените его, да и звучание собственного имени — приятная мелодия для любого человека.

Обращение без имени — обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение к личности. Произнося имя, отчество, мы подчеркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие говорит о культуре человека. Конечно, с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше: скорее войдет в привычку. Особенно тяжело дается формирование хороших привычек интеллигента бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Но кроме правил культурного поведения существует еще и профессиональный этикет. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профес-' сиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет делового общения. Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Деловой этикет — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Не всегда легко давалось освоение этих правил, поэтому предприниматели "от сохи" нередко отзывались о них не очень лестно: "Зачем мне все это?".

Можно следовать и данному принципу- Однако если вы хотите установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами, то знание делового этикета зарубежных стран просто обязательно.

Можно напомнить, как устанавливались торговые связи со средневековой Японией, которая до известной эпохи Мэйдзи (до 1868 г.) была почти наглухо закрыта от остального мира. Коммерсант, купец, прибывший в страну восходящего солнца для установления деловых связей, представлялся императору. Процедура представления была столь унизительной, что не каждому зарубежному гостю она была под силу. Иноземец должен был от двери по приемной залы ползти на коленях к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятясь как рак, покинуть свое место и скрыться за дверью.

Но как и в те давние времена, так и сейчас, правила делового этикета, культура поведения помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, бизнесменов. Для многих прибыль была и остается выше всех различий национального характера, вероисповедания, социального положения, психологических особенностей. Эти различия подчинялись этикету интересующей бизнесмена страны. Подчинение правилам игры определяющей стороны создавало основу для успеха сделки.

Какие же правила поведения надо знать предпринимателю? Прежде всего следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодавлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры бизнесмена. Ему надо научиться верить в порядочность людей. Нельзя при первой встрече обнаружить даже признак того, что вы представляете его как "темную лошадку", стремящуюся вас обязательно обойти на прямой или вираже, а говоря проще — обмануть. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер — хороший человек! Если, конечно, он не доказал своими поступками обратного.

Правила вербального этикета

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета,связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: "дамы", "господа", "судари" и "сударыни". Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и часто люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу: слово "товарищ" как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации. А с другой стороны, многие до "господ" явно не доросли из-за своего нищенского существования. Поэтому очень часто в транспорте, в магазине, на улице мы слышим унизительные фразы: "Эй, мужчина, подвиньтесь", "Женщина, пробейте билет" и т.д.

Среди деловых людей обращение "господин" имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более, чем какая-либо другая социальная группа в современной России. Кроме того, эта форма обращения не заимствована слепо где-либо на Западе или Востоке. Бездумные заимствования, запускаемые в оборот чаще всего не очень культурными теле- и радиожурналистами, репортерами, как правило, режут слух и подчеркивают убогость и претенциозность подобных заимствований, например: "состоялась презентация", "формируется новый менталитет русских" или "спонсоры вернисажа" и т.п. "Господин" — исконно русское слово. Оно имеет самое распространенное значение как форма вежливого обращения к группе лиц и отдельному лицу, употреблявшаяся в привилегированных слоях общества.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз "Как дела?", всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить невежливо; буркнуть "нормально" и пройти мимо тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах — прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее:

"Спасибо, нормально", "Спасибо, пока жаловаться грех", и в свою очередь поинтересоваться: "Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?". Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: "Не сглазь, когда дела идут хорошо".

Однако у чехов, словаков, поляков и югославов на вопрос "Как дела?" правилами делового этикета не возбраняется кратко рассказать о трудностях, пожаловаться, например, на дороговизну. Но говорят об этом бодро, подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности — их немало в его деле, но он знает как с ними справиться, и гордится этим. А без трудностей и заботживет только бездельник.

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них — "формула поглаживания". Это словесные обороты типа: "Удачи Вам!", "Желаю успеха", известные фразы:

"Большому кораблю — большое плавание", "Ни пуха, ни пера!" и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как "Салют", "Нет проблем", "0'кей" и т.п.

Но следует избегать таких явно язвительных пожеланий, как "Вашему теляти злого волка поймати".

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера. Как говорила героиня популярного в 60-е годы фильма "Старшая сестра", ласковое слово и кошке приятно. С этой точки зрения комплимент - не механизм лести. Лесть, особенно грубая, — это маска, за которой чаще всего скрывается меркантильный интерес. Комплимент, тем более, если партнер — женщина, — необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны — партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, — их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Здесь особенно справедлива пословица "В чужой монастырь со своим уставом не ходят". Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий.

Можно привести немало примеров особенностей правил поведения бизнесменов различных стран. Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают вас по плечу и охотно принимают такой же жест от вас, то, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, вы можете сорвать свою сделку.

Во время деловой беседы с итальянцами постарайтесь не демонстрировать своего неприятия их громкой, чрезмерно оживленной речи, горячности обсуждения даже несущественного вопроса, а при общении с японцами не удивляйтесь употреблению ими сверхвежливых оборотов речи. Сверхвежливость по отношению к партнеру и "приниженность" собственного "Я" (например, "Я, недостойный, и моя ничтожная жена приглашаем Вас, Высокочтимого и благородного, к нам в гости") не мешают, а помогают японцам прекрасно вести свои дела. Трудно найти другого делового партнера, который бы заранее с такой скрупулезностью просчитал самые невероятные варианты предстоящей сделки и расставил столько различных (финансовых, юридических и других) ловушек своему партнеру по переговорам, как японец. Японская сверхвежливость — своего рода наркотик, усыпляющий бдительность партнера по переговорам. В любой финансовой, технической и другой деловой сделке японцы, как правило, обводят вокруг пальца наших излишне поддающихся на банальные комплименты и лесть отечественных бизнесменов.

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип: клиент — самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслуживать женщин и престарелых. Но в любом случае в работе с клиентами надо быть хорошим психологом.

Важно также соблюдать определенные правила в отношении одежды и внешнего вида. Сверхмодный костюм совсем необязателен. Важно, чтобы он был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не должны напоминать засаленную старую гармошку. Но костюм должен быть к месту и ко времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов. Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка — обязательно свежей, глаженой, галстук — не кричащим, ботинки — вычищенными. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.

Для поездки за границу достаточно иметь три комплекта одежды: темный и светлый костюмы, приличную куртку и свитер для прогулок. Если маршрут вашей поездки проходит через страны Востока, то помните, что женщинам не следует надевать брюки, они не должны появляться на улице, в общественных местах без чулок или колготок (особенно в странах, исповедующих ислам), а мужчины в ярких галстуках.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера — это его визитная карточка. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, во время самой встречи. Помните, вас повсюду окружают люди, которые с той или иной степенью пристрастности изучают вас.

Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми — признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе. Существует целый ряд правил поведения в различных видах транспорта, самолете, поезде, автомобиле. Долгое путешествие располагает к неторопливой беседе. Надо уметь вести ее. Прежде всего, не следует злоупотреблять вниманием попутчиков, не стремиться как можно быстрее завладеть всеми сторонами беседы, не быть излишне говорливым: болтливость — признак дурного тона. Другая крайность — замкнутость, мрачный вид, нелюдимость. Следует также помнить, что разговоры во время полета или поездки об авариях, катастрофах на транспорте не создадут вам благоприятного имиджа, не способствуют установлению дружеских или деловых контактов с окружающими. После приземления самолета в знак признательности не спешите вручить стюардессе чаевые, она их не возьмет. Можно поблагодарить экипаж корабля аплодисментами за мастерство, культуру обслуживания.

Правила общения по телефону

Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. По телефону можно сделать очень многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу и т.д. Очень часто первым шагом на пути к заключению делового договора является телефонный разговор.

Человечество пользуется телефоном уже более века. Казалось бы, времени вполне достаточно для того, чтобы научиться разумно пользоваться этим техническим средством... Но умение говорить по телефону по наследству не передается. Искусством общения при помощи этого аппарата овладевает не каждый. Хорошо, если есть толковые наставники или удачные объекты для подражания, у которых можно научиться правильному разговору по телефону. Соответствующие курсы, различные методические пособия по этой теме широко распространены в различных странах мира.

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Но к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20—30%). Так утверждает американский менеджер А. Маккензи. Среди 15 главных причин потерь рабочего времени бизнесменом, менеджером он поставил на первое место телефонные разговоры. Психологи отмечают, что продолжительность телефонных разговоров зависит от их эмоциональной окраски. Излишняя эмоциональность создает предпосылки для речевой нечеткости, неделовитости фраз, что увеличивает время телефонного разговора.

Известно также, что при телефонном разговоре наблюдается такое явление, как пресыщение общением. Оно может явиться источником напряженности между сторонами. Поэтому во время разговора надо соблюдать меру. Иначе может потеряться смысл общения и возникнуть конфликт. Признаки пресыщения общением: возникновение и усиление беспричинного недовольства партнером, раздражительность, обидчивость и т.п. Следует вовремя выйти из контакта с партнером, чтобы сохранить деловые отношения. Кроме того, ведя длительные телефонные разговоры, вы можете получить репутацию зануды или пустомели. Подобная репутация подорвет интерес к вам и к вашим деловым предложениям. Чтобы восстановить доброе имя фирмы и свое реноме, придется затратить значительно больше усилий, чем при установлении первого делового контакта.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. В японской фирме не будут долго держать сотрудника, который не решит деловой вопрос по телефону за три минуты.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора — компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся еще в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Еще английский философ XVII в. Ф. Бэкон отмечал, что вести разговор в доброжелательном тоне более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке. Во время делового телефонного разговора необходимо создать атмосферу взаимного доверия.

Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения.

По мнению психологов, положительные эмоции тонизируют деятельность головного мозга, способствуют четкому рациональному мышлению. Отрицательные эмоции приводят к нарушению логических связей в словах, аргументации, создают условия для неверной оценки партнера, его предложений. Существенное значение имеет также умелое проявление экспрессии. Она свидетельствует об убежденности человека в том, что он говорит, в его заинтересованности в решении рассматриваемых проблем. Во время разговора надо уметь заинтересовать собеседника своим делом. Здесь вам поможет правильное использование методов внушения и убеждения. Как это сделать, при помощи каких средств? Голос, тон, тембр, интонации внимательному слушателю говорят очень много. По данным психологов, тон, интонация могут нести до 40% информации. Нужно только обращать внимание на подобные "мелочи" во время телефонного разговора. Самому же стараться говорить ровно, сдерживать свои эмоции, не пытаться прерывать речь собеседника.

Если ваш собеседник проявляет склонность к спорам, высказывает в резкой форме несправедливые упреки, в его тоне звучит самомнение, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же- Если есть возможность, переведите разговор на спокойный тон, частично признайте его правоту, постарайтесь понять мотивы его поведения. Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены по форме. В разговоре старайтесь не допускать выражения типа: "идет", "добро", "лады", "пока" и т.п. В телефонном разговоре также лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.

Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:

Как Вы меня слышите ?

Не могли бы Вы повторить... ?

Извините, очень плохо слышно.

Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.

Прежде чем позвонить кому-либо, вспомните: длительное воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе (поэтому сами старайтесь снимать с аппарата трубку, как только услышите звонок), ненужные телефонные разговоры нарушают рабочий ритм, мешают решению сложных вопросов, требующих глубокого анализа, обсуждения в спокойных условиях, т.е. мешают работать тем, кто находится рядом.

Звонок но домашнему телефону деловому партнеру, сослуживцу для служебного разговора может быть оправдан лишь серьезной причиной, кому бы вы ни звонили — начальнику или подчиненному. Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок.

Как показывает анализ, в телефонном разговоре 30—40% занимают повторения слов, фраз, ненужные паузы и лишние слова. Следовательно, к телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т.п.

До того как вы решили набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения (данные), которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Четко сформулируйте их, чтобы ваш собеседник не мог многозначно толковать их. Первой же фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Держите в памяти даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору, постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого.

Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.

Внешний облик человека

Часто приходится слышать о том, что нельзя делать вывод о человеке по первому впечатлению. Однако по подсчетам психоло­гов люди в 85 случаях из 100 свое отношение к другому человеку строят на основе внешнего впечатления. Особенности внешнего вида человека информируют нас о возрасте, социальной, нацио­нальной и профессиональной принадлежности. Вот почему в об­щении важны и сказанные слова, и внешний вид.

С древних времен люди стремились к совершенству. Умение сде­лать себе имидж (образ), создать у себя и окружающих уверенность в собственной привлекательности и яркой индивидуальности — это искусство, которое постигалось веками. Человек учился созда­вать свой образ при помощи одежды, макияжа, прически. Умение красиво одеваться в соответствии с жизненными ситуациями — это талант. Нелепо смотрится вечерний туалет в дневное время, а уж если в таком наряде явиться на службу, до которой добирались на общественном транспорте, — это гротесковая ситуация.

Главной ошибкой, по словам признанного специалиста в об­ласти деловой одежды Дж.Т.Моллой, является слишком преуве­личенное значение своей привлекательности и усердное следова­ние моде. Действительно, люди, особенно молодежь, забывают, что мода предлагает общее направление, безликий стандарт, ко­торый не подчеркивает индивидуальность. В выборе одежды важно уметь подобрать гардероб в соответствии со своей внешностью, возрастом, вкусом и ситуацией, а не слепо идти за модой. Чело­век должен выработать свой стиль в одежде, поскольку мода пере­менчива, а стиль остается. Вы, наверное, замечали: одежда мод­ная, хорошо сидит на фигуре и цвет ваш, но не радует глаз, не греет душу, — это означает, что одежда не вписывается в ваш стиль, не соответствует вашему образу и характеру.

Специалисты в области моды советуют носить то, что Вас дей­ствительно украшает, то, в чем вы выглядите элегантно. Важным условием элегантности является учет при покрое одежды объемов тела и пропорций отдельных его частей. Одежду рекомендуется подбирать в соответствии с типом фигуры и лица. Главное — ви­деть недостатки своего силуэта и умело, при помощи одежды, корректировать их. Одежда является своеобразной визитной кар­точкой, оказывающей психологическое воздействие на партнеров по общению. Она может многое сказать о нашей личности и поло­жении.

Для создания внешне привлекательного образа человек исполь­зует макияж, который помогает не только освежить лицо, но и исправить небольшие индивидуальные недостатки его черт. Ис­пользуя декоративную косметику, необходимо учитывать общий облик человека, цвет его кожи, волос, глаз, одежды, овал лица, возраст, а также время и место, где находится человек (повсед­невная работа, торжественный вечер, дискотека, театр). Специа­листы в области декоративной косметики советуют придерживаться правил: «лучше меньше, чем больше»; «лучше без, чем неумело». Хороший макияж — это макияж незаметный, который, как го­ворят профессионалы, должен «хорошо прилегать к лицу».

Итак, у вас модная одежда, безукоризненный макияж, но не­правильно подобранная прическа, и вы уже не производите дос­тойного впечатления. Волосы — это природное украшение, за ко­торым нужно ежедневно ухаживать. Волосы делают человека при­влекательным за счет правильного выбора прически. Прическа выбирается с учетом фигуры человека, типа лица и формы голо­вы. Профессионалы парикмахерского искусства разработали ре­комендации, как с помощью удачного выбора прически можно отвлечь внимание от сутулости спины и некрасивой шеи.

Все детали вашего наряда — от обуви до заколки в волосах — должны гармонировать друг с другом. Дорого, но неопрятно одетый человек с неприятным запахом и торчащими в разные стороны засаленными волосами вряд ли вызовет симпатию. Опрятность является основным требованием этикета к внешнему виду.

И всегда надо помнить, что внешняя красота может только привлечь внимание окружающих, а для того чтобы удержать его, необходима духовная красота. Внешне красивый, но грубый, злой, некультурный человек с вульгарным лексиконом и поведением производит неприятное впечатление.

2.2 Практические занятия

ОсНОВНЫМИ ЦЕЛЯМИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ЯВЛЯЮТСЯ ЗАКРЕПЛЕНИЕ И УГЛУБЛЕНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ, УМЕНИЕ ПРИМЕНЯТЬ ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРИЕМЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ ПОВЕДЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ. УМЕНИЕ ПРИМЕНЯТЬ ПОЛУЧЕННЫе НА АУДИТОРНЫХ ЗАНЯТИЯХ И В ХОДЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА знания, ФОРМИРОВАНИЕ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ РАБОТЫ С ЛИЧНОСТНЫМИ ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ТЕСТАМИ, СОСТАВЛЕНИе САМОДИАГНОСТИКИ, РАЗВИТИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ, ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ОРГАНИЗОВАННОСТИ.

  ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1

«ОБЩЕПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: ОПРЕДЕЛИТЬ СВОЙ ТИП ВЫСШЕЙ НЕРВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ТЕМПЕРАМЕНТА).

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ:  ТЕСТ Г. АЙЗЕНКА «ОБЩЕПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТИПОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ».

ХОД РАБОТЫ:

1.                  ТЕСТ СОСТОИТ ИЗ 57 ВОПРОСОВ, 24 ИЗ КОТОРЫХ НАПРАВЛЕНЫ НА ВЫЯСНЕНИЕ СТЕПЕНИ ЭКСТРАВЕРТНОСТИ ИЛИ ИНТРОВЕРТНОСТИ ЧЕЛОВЕКА, ЕЩЕ 24 — НА ВЫЯВЛЕНИЕ УРОВНЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ, 9 ВОПРОСОВ — ЭТО ТАК НАЗЫВАЕМАЯ КОРРЕКТИРУЮЩАЯ ШКАЛА, ПОЗВОЛЯЮЩАЯ ПРОВЕРЯТЬ, НАСКОЛЬКО ИСКРЕННЕ ВЫ ОТВЕЧАЛИ НА ВОПРОСЫ.

ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ "ДА" ИЛИ "НЕТ". РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНИВАЮТСЯ С ПОМОЩЬЮ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО КЛЮЧА.

1. ЧАСТО ЛИ ИСПЫТЫВАЕТЕ ТЯГУ К НОВЫМ ВПЕЧАТЛЕНИЯМ, К ТОМУ ЧТОБЫ ВСТРЯХНУТЬСЯ, ИСПЫТАТЬ ВОЗБУЖДЕНИЕ?

2.ЧАСТО НУЖДАЕТЕСЬ В ДРУЗЬЯХ, КОТОРЫЕ ВАС ПОНИМАЮТ, МОГУТ ОБОДРИТЬ И УТЕШИТЬ?

3. ВЫ ЧЕЛОВЕК БЕСПЕЧНЫЙ?

4. НЕ НАХОДИТЕ ЛИ, ЧТО ВАМ ТРУДНО ОТВЕЧАТЬ "НЕТ"?

5. ЗАДУМЫВАЕТЕСЬ ЛИ ПЕРЕД ТЕМ, КАК ЧТО-ЛИБО ПРЕДПРИНЯТЬ?

6. ЕСЛИ ОБЕЩАЛИ ЧТО-ТО СДЕЛАТЬ, ВСЕГДА ЛИ СДЕРЖИВАЕТЕ СВОЕ ОБЕЩАНИЕ?

7. ЧАСТО ЛИ У ВАС БЫВАЮТ СПАДЫ И ПОДЪЕМЫ НАСТРОЕНИЯ?

8. ОБЫЧНО ВЫ ПОСТУПАЕТЕ И ГОВОРИТЕ БЫСТРО, НЕ РАЗДУМЫВАЯ?

9. ЧАСТО ЛИ ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ СЕБЯ НЕСЧАСТНЫМ ЧЕЛОВЕКОМ БЕЗ ДОСТАТОЧНЫХ НА ТО ПРИЧИН?

10. СДЕЛАЛИ БЫ ВЫ НА СПОР ВСЕ, ЧТО УГОДНО?

11. ВОЗНИКАЕТ ЛИ У ВАС ЧУВСТВО РОБОСТИ И СМУЩЕНИЯ, КОГДА ВЫ ХОТИТЕ ЗАВЕСТИ РАЗГОВОР С СИМПАТИЧНОЙ (ЫМ) НЕЗНАКОМКОЙ (ЦЕМ)?

12. ВЫХОДИТЕ ЛИ ВЫ ИНОГДА ИЗ СЕБЯ, ЗЛИТЕСЬ?

13. ЧАСТО ЛИ ДЕЙСТВУЕТЕ ПОД ВЛИЯНИЕМ МИНУТНОГО НАСТРОЕНИЯ?

14. ЧАСТО ЛИ БЕСПОКОИТЕСЬ ИЗ-ЗА ТОГО, ЧТО СДЕЛАЛИ ИЛИ СКАЗАЛИ ЧТО-НИБУДЬ ТАКОЕ, ЧЕГО НЕ СЛЕДОВАЛО?

15. ПРЕДПОЧИТАЕТЕ ЛИ КНИГИ ВСТРЕЧАМ С ЛЮДЬМИ?

16. ЛЕГКО ЛИ ВАС ОБИДЕТЬ?

17. ЛЮБИТЕ ЛИ ЧАСТО БЫВАТЬ В КОМПАНИЯХ?

18. БЫВАЮТ ЛИ МЫСЛИ, КОТОРЫЕ ВЫ БЫ ХОТЕЛИ СКРЫТЬ ОТ ДРУГИХ?

19. ВЕРНО ЛИ, ЧТО ИНОГДА ВЫ ПОЛНЫ ЭНЕРГИИ, ТАК ЧТО ВСЕ ГОРИТ В РУКАХ, А ПОТОМ СОВСЕМ ВЯЛЫ?

20. ПРЕДПОЧИТАЕТЕ ЛИ ИМЕТЬ МЕНЬШЕ ДРУЗЕЙ, НО ОСОБЕННО БЛИЗКИХ?

21. ЧАСТО ЛИ ВЫ МЕЧТАЕТЕ?

22. КОГДА НА ВАС КРИЧАТ, ОТВЕЧАЕТЕ ТЕМ ЖЕ?

23. ЧАСТО ЛИ ВАС БЕСПОКОИТ ЧУВСТВО ВИНЫ?

24. ВСЕ ЛИ ВАШИ ПРИВЫЧКИ ХОРОШИ И ЖЕЛАТЕЛЬНЫ?

25. СПОСОБНЫ ЛИ ДАТЬ ВОЛЮ СВОИМ ЧУВСТВАМ И ВОВСЮ ПОВЕСЕЛИТЬСЯ В КОМПАНИИ?

26. СЧИТАЕТЕ ЛИ СЕБЯ ЧЕЛОВЕКОМ ВОЗБУДИМЫМ И ЧУВСТВИТЕЛЬНЫМ?

27. СЧИТАЮТ ЛИ ВАС ЧЕЛОВЕКОМ МИЛЫМ И ВЕСЕЛЫМ?

28. ЧАСТО ЛИ, СДЕЛАВ КАКОЕ-НИБУДЬ ВАЖНОЕ ДЕЛО, ИСПЫТЫВАЕТЕ ЧУВСТВО, ЧТО МОГЛИ БЫ СДЕЛАТЬ ЕГО ЛУЧШЕ?

29. ВЫ БОЛЬШЕ МОЛЧИТЕ, КОГДА НАХОДИТЕСЬ В ОБЩЕСТВЕ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ?

30. ИНОГДА СПЛЕТНИЧАЕТЕ?

31. БЫВАЕТ ЛИ, ЧТО НЕ СПИТСЯ ОТ ТОГО, ЧТО ГОЛОВА ПОЛНА РАЗНЫХ МЫСЛЕЙ?

32. ЕСЛИ ХОТИТЕ УЗНАТЬ О ЧЕМ-ЛИБО, ТО ПРЕДПОЧИТАЕТЕ ПРОЧИТАТЬ ОБ ЭТОМ В КНИГЕ, НЕЖЕЛИ СПРОСИТЬ?

33. БЫВАЮТ ЛИ У ВАС СЕРДЦЕБИЕНИЯ?

34. НРАВИТСЯ ЛИ ВАМ РАБОТА, ТРЕБУЮЩАЯ ПОСТОЯННОГО ВНИМАНИЯ?

35. БЫВАЮТ ЛИ У ВАС ПРИСТУПЫ ДРОЖИ?

36. ВСЕГДА ЛИ БЫ ПЛАТИЛИ ЗА ПРОЕЗД НА ТРАНСПОРТЕ, ЕСЛИ БЫ НЕ ОПАСАЛИСЬ ПРОВЕРКИ?

37. РАЗДРАЖИТЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

38. ВАМ НЕПРИЯТНО НАХОДИТЬСЯ В ОБЩЕСТВЕ, ГДЕ ПОДШУЧИВАЮТ ДРУГ НАД ДРУГОМ?

39. НРАВИТСЯ ЛИ РАБОТА, ТРЕБУЮЩАЯ БЫСТРОТЫ ДЕЙСТВИЙ?

40. ВОЛНУЕТЕСЬ ЛИ ВЫ ПО ПОВОДУ КАКИХ-ТО НЕПРИЯТНЫХ СОБЫТИЙ, КОТОРЫЕ МОГЛИ БЫ ПРОИЗОЙТИ?

41. ВЫ ХОДИТЕ МЕДЛЕННО И НЕТОРОПЛИВО?

42. КОГДА-НИБУДЬ ВЫ ОПАЗДЫВАЛИ НА РАБОТУ ИЛИ СВИДАНИЕ?

43. ЧАСТО ЛИ ВАМ СНЯТСЯ КОШМАРЫ?

44. ВЕРНО ЛИ, ЧТО ВЫ ТАК ЛЮБИТЕ ПОГОВОРИТЬ, ЧТО НИКОГДА НЕ УПУСКАЕТЕ СЛУЧАЯ ПОБЕСЕДОВАТЬ С НЕЗНАКОМЦЕМ?

45. БЕСПОКОЯТ ЛИ ВАС КАКИЕ-ЛИБО БОЛИ?

46. ВЫ ЧУВСТВОВАЛИ БЫ СЕБЯ ОЧЕНЬ НЕСЧАСТНЫМ, ЕСЛИ БЫ ДЛИТЕЛЬНОЕ ВРЕМЯ БЫЛИ ЛИШЕНЫ ШИРОКОГО ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ?

47. МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ НАЗВАТЬ СЕБЯ НЕРВНЫМ ЧЕЛОВЕКОМ?

48. ЕСТЬ ЛИ СРЕДИ ВАШИХ ЗНАКОМЫХ ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ВАМ ЯВНО НЕ НРАВЯТСЯ?

49. МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ НАЗВАТЬ СЕБЯ ВЕСЬМА УВЕРЕННЫМ В СЕБЕ ЧЕЛОВЕКОМ?

50. ЛЕГКО ЛИ ОБИЖАЕТЕСЬ, КОГДА УКАЗЫВАЮТ НА ВАШИ ОШИБКИ В РАБОТЕ ИЛИ ЛИЧНЫЕ ПРОМАХИ?

51. СЧИТАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО ТРУДНО ПОЛУЧИТЬ НАСТОЯЩЕЕ УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ ВЕЧЕРИНКИ?

52. БЕСПОКОИТ ЛИ ВАС ЧУВСТВО, ЧТО ВЫ ЧЕМ-ТО ХУЖЕ ДРУГИХ?

53. ЛЕГКО ЛИ ВАМ ВНЕСТИ ОЖИВЛЕНИЕ В ДОВОЛЬНО СКУЧНУЮ КОМПАНИЮ?

54. БЫВАЕТ ЛИ, ЧТО ВЫ ГОВОРИТЕ О ВЕЩАХ, В КОТОРЫХ НЕ РАЗБИРАЕТЕСЬ?

55. БЕСПОКОИТЕСЬ ЛИ О СВОЕМ ЗДОРОВЬЕ?

56. ЛЮБИТЕ ЛИ ПОДШУЧИВАТЬ НАД ДРУГИМИ?

57. МУЧАЕТ ЛИ ВАС БЕССОННИЦА?

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

КЛЮЧ К ТЕСТУ

ТЕСТ ВЫДЕЛЯЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА:

ЭКСТРАВЕРТ — ОРИЕНТИРОВАН НА ВНЕШНИЙ МИР, АКТИВЕН, ОТКРЫТ В ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЯВЛЕНИЯХ, ОБЩИТЕЛЕН, ЛЮБИТ ДВИЖЕНИЕ, РИСК, СОЦИАЛЬНО АДАПТИРОВАН. ОБЫЧНО ЭКСТРАВЕРТ — ОТЛИЧНЫЙ ОРГАНИЗАТОР И БИЗНЕСМЕН.

ИНТРОВЕРТ — НАИБОЛЬШИЙ ИНТЕРЕС ДЛЯ НЕГО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБСТВЕННЫЙ ВНУТРЕННИЙ МИР, ЧТО ВЫРАЖАЕТСЯ В СКЛОННОСТИ К РАЗМЫШЛЕНИЯМ, САМОАНАЛИЗУ, ЗАМКНУТОСТИ. ИНТРОВЕРТ ХОРОШО СПРАВЛЯЕТСЯ С МОНОТОННОЙ РАБОТОЙ, НЕПЛОХОЙ НАЧАЛЬНИК, ЕСЛИ НЕ ТРЕБУЕТСЯ ПОСТОЯННОЕ ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ.

ШКАЛА ИНТРОВЕРСИЯ — ЭКСТРАВЕРСИЯ: ВОПРОСЫ 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 - "ДА"; 5, 15, 20, 29, 32, 34, 38,41, 51 - "НЕТ"

ШКАЛА ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СТАБИЛЬНОСТЬ — ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НЕСТАБИЛЬНОСТЬ: ВОПРОСЫ 2. 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19. 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 37, 40, 43, 45, 47. 50. 52, 55, 57 - "ДА"; ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ НЕ УЧИТЫВАЮТСЯ. ЕСЛИ ВЫ НАБРАЛИ МЕНЕЕ 12 "ДА", ТО ВЫ ЭМОЦИОНАЛЬНО УСТОЙЧИВЫ.

ШКАЛА СКРЫТНОСТЬ — ОТКРОВЕННОСТЬ, ИЛИ КОРРЕКТИРУЮЩАЯ ШКАЛА. ОНА ПОЗВОЛЯЕТ ПРОВЕРИТЬ, НАСКОЛЬКО ИСКРЕННЕ ВЫ ОТВЕЧАЛИ НА ВОПРОСЫ. ЕСЛИ НАБРАЛИ СВЫШЕ 4 "ДА", ЭТО ОЗНАЧАЕТ, ЧТО БЫЛИ НЕ СОВСЕМ ЧЕСТНЫ С САМИМ СОБОЙ, ОТВЕЧАЯ НА ВОПРОСЫ, А ЗНАЧИТ, И РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕСТА НЕ МОГУТ БЫТЬ ВПОЛНЕ ДОСТОВЕРНЫМИ.

ВОПРОСЫ Б, 24, 36 — "ДА"; 12, 18, 30, 42, 48, 54 — "НЕТ".

ЗА КАЖДЫЙ ОТВЕТ, СОВПАДАЮЩИЙ С КЛЮЧОМ, ВЫ ПОЛУЧАЕТЕ ОДИН БАЛЛ, ЗАТЕМ СУММИРУЕТЕ ИХ ПО КАЖДОЙ ШКАЛЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ОТКЛАДЫВАЕТЕ НА ОСЯХ СХЕМЫ. КОРРЕКТИРУЮЩАЯ ШКАЛА НА СХЕМЕ НЕ ПРЕДСТАВЛЕНА.

|  |
| --- |
| ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НЕСТАБИЛЬНОСТЬ                                                            24                         МЕЛАНХОЛИК                                    ХОЛЕРИК                    0                                       12                                                 24  ИНТРОВЕРСИЯ                                                                                     ЭКСТРАВЕРСИЯ                         ФЛЕГМАТИК                                      САНГВИНИК                                                              0                                     ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СТАБИЛЬНОСТЬ |

2.                  ЗАПОЛНИТЕ ТАБЛИЦУ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  П/П | ХАРАКТЕРИСТИКА | ХОЛЕРИК | САНГВИНИК | ФЛЕГМАТИК | МЕЛАНХОЛИК |
| 1 | ПОВЕДЕНИЕ | НЕУРАВНОВЕ-  ШЕННОЕ | ДОСТАТОЧНО  УРАВНОВЕШЕННОЕ | АБСОЛЮТНО  УРАВНОВЕШЕННОЕ | НЕУРАВНОВЕШЕННОЕ |
| 2 | ЭМОЦИИ |  |  |  |  |
| 3 | НАСТРОЕНИЕ |  |  |  |  |
| 4 | АДАПТАЦИЯ |  | ОТЛИЧНАЯ |  |  |
| 5 | ТЕРПЕНИЕ |  |  |  |  |
| 6 | ОБЩИТЕЛЬНОСТЬ |  |  | НЕВЫСОКАЯ |  |
| 7 | ОТНОШЕНИЕ К  КРИТИКЕ |  |  |  |  |
| 8 | ОТНОШЕНИЕ К  НОВОМУ | ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ |  |  |  |

          3. ВЫВОД: ОПИШИТЕ СВОЙ ТИП ТЕМПЕРАМЕНТА. ОПРЕДЕЛИТЕ, НА СВОЙ ВЗГЛЯД, КАКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВАШЕГО ТЕМПЕРАМЕНТА  ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ, А КАКИЕ ВЫ ХОТЕЛИ БЫ ИЗМЕНИТЬ. ОПИШИТЕ ТЕ КАЧЕСТВА, КОТОРЫЕ СПОСОБСТВУЮТ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОМУ ОБЩЕНИЮ. ОПРЕДЕЛИТЕ, УЧИТЫВАЯ ВАШ ТЕМПЕРАМЕНТ, КАКИЕ ПРОФЕССИИ ВАМ ПОДХОДЯТ.

                                                            СПАСИБО ЗА РАБОТУ!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

«ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СВОЕГО ХАРАКТЕРА, ВЫЯВЛЕНИЕ АКЦЕНТУАЦИЙ.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ:  МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ АКЦЕНТУАЦИЙ ХАРАКТЕРА К. ЛЕОНГАРДА, ТЕСТ «УРОВЕНЬ СУБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ».

ХОД РАБОТЫ:

1. ВАМ ПРЕДЛАГАЮТСЯ УТВЕРЖДЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ВАШЕГО ХАРАКТЕРА. ЕСЛИ ВЫ СОГЛАСНЫ С УТВЕРЖДЕНИЕМ, ПОСТАВЬТЕ ЗНАК «+» (ДА), ЕСЛИ НЕТ – ЗНАК «-» (НЕТ). НАД ВОПРОСАМИ ДОЛГО НЕ ДУМАЙТЕ, ПРАВИЛЬНЫХ И НЕПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ НЕТ.

1.      ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ В ОБЩЕМ ВЕСЕЛОЕ И БЕЗЗАБОТНОЕ?

2.      ВОСПРИИМЧИВЫ ЛИ К ОБИДАМ?

3.      БЫВАЕТ ТАК, ЧТО НА ГЛАЗА НЕОЖИДАННО НАВЕРТЫВАЮТСЯ СЛЕЗЫ?

4.      ВСЕГДА ЛИ СЧИТАЕТЕ СЕБЯ ПРАВЫМ В ОСУЩЕСТВЛЯЕМОМ ВАМИ ДЕЛЕ И НЕ УСПОКОИТЕСЬ, ПОКА НЕ УБЕДИТЕСЬ В ЭТОМ?

5.      СЧИТАЕТЕ ЛИ СЕБЯ ТАКИМ ЖЕ СМЕЛЫМ, КАК В ДЕТСКОМ ВОЗРАСТЕ?

6.      ЧАСТО ЛИ МЕНЯЕТСЯ ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ ОТ ГЛУБОКОЙ РАДОСТИ ДО ГЛУБОКОЙ ПЕЧАЛИ?

7.      В КОМПАНИИ НАХОДИТЕСЬ В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ?

8.      БЫВАЕТ ЛИ ТАК, ЧТО БЕСПРИЧИННО НАХОДИТЕСЬ В УГРЮМОМ И РАЗДРАЖИТЕЛЬНОМ НАСТРОЕНИИ, ЧТО С ВАМИ ЛУЧШЕ НЕ РАЗГОВАРИВАТЬ?

9.      СЕРЬЕЗНЫЙ ВЫ ЧЕЛОВЕК?

10.  СПОСОБНЫ ЛИ ВОСТОРГАТЬСЯ, ВОСХИЩАТЬСЯ ЧЕМ-НИБУДЬ?

11.  ВЫ ПРЕДПРИИМЧИВЫ?

12.  БЫСТРО ЛИ ЗАБЫВАЕТЕ, ЕСЛИ ВАС КТО-ЛИБО ОБИДИТ?

13.  ВЫ МЯГКОСЕРДЕЧНЫЙ ЧЕЛОВЕК?

14.  ОПУСКАЯ ПИСЬМО В ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК, ПРОВЕРЯЕТЕ ЛИ ЗАТЕМ, НЕ ОСТАЛОСЬ ЛИ ОНО ВИСЕТЬ В ПРОРЕЗИ?

15.  ВСЕГДА ЛИ СТАРАЕТЕСЬ БЫТЬ ДОБРОСОВЕСТНЫМ В РАБОТЕ?

16.  ИСПЫТЫВАЛИ ЛИ В ДЕТСТВЕ СТРАХ ПЕРЕД ГРОЗОЙ ИЛИ СОБАКАМИ?

17.  СТРЕМИТЕСЬ ЛИ ВО ВСЕМ И ВСЮДУ СОБЛЮДАТЬ ПОРЯДОК?

18.  ЗАВИСИТ ЛИ ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ ОТ ВНЕШНИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ?

19.  ЛЮБЯТ ЛИ ВАС ВАШИ ЗНАКОМЫЕ?

20.  ЧАСТО ЛИ ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ БЫВАЕТ ПОДАВЛЕННЫМ?

21.  ЧАСТО ЛИ У ВАС БЫВАЕТ ЧУВСТВО ВНУТРЕННЕГО БЕСПОКОЙСТВА, ОЩУЩЕНИЕ ВОЗМОЖНОЙ БЕДЫ, НЕПРИЯТНОСТИ?

22.  БЫВАЛИ ЛИ У ВАС РАНЬШЕ ХОТЯ БЫ ОДИН РАЗ НЕРВНЫЙ СРЫВ ИЛИ ИСТЕРИКА?

23.  ТРУДНО ЛИ ВАМ ДОЛГО УСИДЕТЬ НА ОДНОМ МЕСТЕ?

24.  ОТСТАИВАЕТЕ ЛИ СВОИ ИНТЕРЕСЫ, ЕСЛИ КТО-ТО ПОСТУПИЛ С ВАМИ НЕСПРАВЕДЛИВО?

25.  МОЖЕТЕ ЛИ ЗАРЕЗАТЬ КУРИЦУ ИЛИ ОВЦУ?

26.  РАЗДРАЖАЕТ ЛИ ВАС, ЕСЛИ ДОМА ЗАНАВЕС ИЛИ СКАТЕРТЬ ВИСЯТ НАСТОЛЬКО НЕРОВНО, ЧТО СТАРАЕТЕСЬ СРАЗУ ЖЕ ПОПРАВИТЬ ИХ?

27.  ИСПЫТЫВАЛИ ЛИ В ДЕТСТВЕ СТРАХ, КОГДА ОСТАВАЛИСЬ ОДИН В КВАРТИРЕ (ДОМЕ)?

28.  ЧАСТО ЛИ БЕЗ ПРИЧИНЫ У ВАС МЕНЯЕТСЯ НАСТРОЕНИЕ?

29.  ВСЕГДА ЛИ СТАРАТЕЛЬНО ОТНОСИТЕСЬ К СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ?

30.  БЫСТРО ЛИ МОЖЕТЕ РАЗГНЕВАТЬСЯ?

31.  МОЖЕТЕ ЛИ БЫТЬ БЕСШАБАШНО ВЕСЕЛЫМ?

32.  МОЖЕТ ЛИ ИНОГДА ЧУВСТВО ПОЛНОГО СЧАСТЬЯ ПРОНИЗЫВАТЬ ВАС?

33.  ПОДХОДИТЕ ЛИ ДЛЯ ВЕДУЩЕГО В ЮМОРИСТИЧЕСКОМ СПЕКТАКЛЕ?

34.  ВЫСКАЗЫВАЕТЕ ЛИ ЛЮДЯМ СВОЕ МНЕНИЕ ОТКРОВЕННО ПО ТОМУ ИЛИ ИНОМУ ВОПРОСУ?

35.  ТРУДНО ЛИ ПЕРЕНОСИТЕ ВИД КРОВИ?

36.  ЛЮБИТЕ ЛИ РАБОТУ С ВЫСОКОЙ ЛИЧНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ?

37.  СКЛОННЫ ЛИ ВЫСТУПАТЬ В ЗАЩИТУ ЧЕЛОВЕКА, С КОТОРЫМ ПОСТУПИЛИ НЕСПРАВЕДЛИВО?

38.  ТРУДНО ЛИ ВАМ ВХОДИТЬ В ТЕМНЫЙ ПОДВАЛ?

39.  КРОПОТЛИВУЮ ЧЕРНУЮ РАБОТУ ВЫПОЛНЯЕТЕ ТАК ЖЕ ТЩАТЕЛЬНО, КАК И ЛЮБИМОЕ ДЕЛО?

40.  ВЫ ОБЩИТЕЛЬНЫ?

41.  В ШКОЛЕ ОХОТНО ДЕКЛАМИРОВАЛИ СТИХИ?

42.  УБЕГАЛИ ЛИ В ДЕТСТВЕ ИЗ ДОМА?

43.  КАЖЕТСЯ ЛИ ЖИЗНЬ ВАМ ТРУДНОЙ?

44.  БЫВАЛИ ЛИ У ВАС КОНФЛИКТЫ, КОТОРЫЕ ТАК ИЗМАТЫВАЛИ ВАМ НЕРВЫ, ЧТО ИДТИ НА РАБОТУ КАЗАЛОСЬ ПРОСТО НЕВЫНОСИМО?

45.  МОЖНО ЛИ СКАЗАТЬ, ЧТО ПРИ НЕУДАЧАХ, ТЕРЯЕТЕ ЧУВСТВО ЮМОРА?

46.  СДЕЛАЕТЕ ЛИ ПЕРВЫЙ ШАГ К ПРИМИРЕНИЮ, ЕСЛИ ВАС КТО-ТО ОБИДИТ?

47.  ВЫ ЛЮБИТЕ ЖИВОТНЫХ?

48.  УЙДЕТЕ ЛИ С РАБОТЫ ИЛИ ИЗ ДОМА, ЕСЛИ У ВАС ТАМ ЧТО-ТО НЕ В ПОРЯДКЕ?

49.  ПРЕСЛЕДУЕТ ЛИ ВАС ИНОГДА НЕЯСНАЯ МЫСЛЬ, ЧТО С ВАМИ ИЛИ ВАШИМИ БЛИЗКИМИ СЛУЧИТСЯ КАКОЕ-НИБУДЬ НЕСЧАСТЬЕ?

50.  СЧИТАЕТЕ ЛИ, ЧТО ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ ЗАВИСИТ ОТ ПОГОДЫ?

51.  ТРУДНО ЛИ ВАМ ДОКЛАДЫВАТЬ, ВЫСТУПАТЬ ПЕРЕД БОЛЬШИМ КОЛИЧЕСТВОМ ЛЮДЕЙ?

52.  МОЖЕТЕ ЛИ УДАРИТЬ ОБИДЧИКА, ЕСЛИ ОН ВАС ОСКОРБИТ?

53.  МНОГО ЛИ ВЫ ОБЩАЕТЕСЬ?

54.  ЕСЛИ БУДЕТЕ ЧЕМ-ЛИБО РАЗОЧАРОВАНЫ, ТО ПРИДЕТЕ В ОТЧАЯНИЕ?

55.  НРАВИТСЯ ЛИ ВАМ РАБОТА ОРГАНИЗАТОРСКОГО ХАРАКТЕРА?

56.  УПОРНО ЛИ СТРЕМИТЕСЬ К НАМЕЧЕННОЙ ЦЕЛИ, ЕСЛИ НА ПУТИ К НЕЙ ПРИХОДИТСЯ ПРЕОДОЛЕВАТЬ МАССУ ПРЕПЯТСТВИЙ?

57.  МОЖЕТ ЛИ ФИЛЬМ ТАК ВЗВОЛНОВАТЬ ВАС, ЧТО СЛЕЗЫ ВЫСТУПЯТ НА ГЛАЗАХ?

58.  ЧАСТО ЛИ ВАМ БЫВАЕТ ТРУДНО ЗАСНУТЬ ИЗ-ЗА ТОГО, ЧТО ЦЕЛЫЙ ДЕНЬ РАЗМЫШЛЯЛИ НАД СВОИМ БУДУЩИМ ИЛИ КАКОЙ-НИБУДЬ ПРОБЛЕМОЙ?

59.  В ШКОЛЕ ВЫ ИНОГДА ПОДСКАЗЫВАЛИ СВОИМ ТОВАРИЩАМ ИЛИ ДАВАЛИ СПИСЫВАТЬ?

60.  ТРУДНО ЛИ ВАМ НОЧЬЮ ПРОЙТИ ЧЕРЕЗ КЛАДБИЩЕ?

61.  ТЩАТЕЛЬНО ЛИ СЛЕДИТЕ ЗА ТЕМ, ЧТОБЫ КАЖДАЯ ВЕЩЬ В ДОМЕ ЛЕЖАЛА НА СВОЕМ МЕСТЕ?

62.  БЫВАЕТ ЛИ ТАК, ЧТО БУДУЧИ ПЕРЕД СНОМ В ХОРОШЕМ НАСТРОЕНИИ, ВЫ ВСТАЕТЕ В ПОДАВЛЕННОМ, ДЛЯЩЕМСЯ НЕСКОЛЬКО ЧАСОВ?

63.  ЛЕГКО ЛИ ПРИСПОСАБЛИВАЕТЕСЬ К НОВОЙ СИТУАЦИИ?

64.  ЕСТЬ ЛИ У ВАС ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТЬ К ГОЛОВНОЙ БОЛИ?

65.  ЧАСТО ЛИ СМЕЕТЕСЬ?

66.  МОЖЕТЕ ЛИ БЫТЬ ПРИВЕТЛИВЫМИ С ТЕМИ, КОГО НЕ ЦЕНИТЕ, НЕ ЛЮБИТЕ ИЛИ НЕ УВАЖАЕТЕ?

67.  ВЫ ПОДВИЖНЫЙ ЧЕЛОВЕК?

68.  СИЛЬНО ЛИ ПЕРЕЖИВАЕТЕ ИЗ-ЗА НЕСПРАВЕДЛИВОСТИ?

69.  МОДНО ЛИ ВАС НАЗВАТЬ СТРАСТНЫМ ЛЮБИТЕЛЕМ ПРИРОДЫ?

70.  УХОДЯ ИЗ ДОМА ИЛИ ЛОЖАСЬ СПАТЬ, ПРОВЕРЯЕТЕ ЛИ ВЫ, ВЫКЛЮЧЕНЫ ЛИ ГАЗ И СВЕТ, ЗАКРЫТА ЛИ ДВЕРЬ?

71.  ПУГЛИВЫ ЛИ ВЫ?

72.  ИЗМЕНЯЕТСЯ ЛИ ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ ПРИ ПРИЕМЕ АЛКОГОЛЯ?

73.  ОХОТНО ЛИ УЧАСТВОВАЛИ В ЮНОСТИ В КРУЖКАХ ХУДОЖЕСТВЕННОЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОСТИ?

74.  СМОТРИТЕ ЛИ НА БУДУЩЕЕ НЕСКОЛЬКО ПЕССИМИСТИЧЕСКИ?

75.  ЧАСТО ЛИ ТЯНЕТ ВАС ПУТЕШЕСТВОВАТЬ?

76.  МОЖЕТ ЛИ ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ ИЗМЕНИТЬСЯ РЕЗКО ОТ ВЫСОЧАЙШЕЙ РАДОСТИ ДО ГЛУБОКОЙ ТОСКИ?

77.  ЛЕГКО ЛИ ПОДНИМАЕТЕ НАСТРОЕНИЕ ДРУЗЕЙ В КОМПАНИИ?

78.  ДОЛГО ЛИ ПЕРЕЖИВАЕТЕ ОБИДУ?

79.  СИЛЬНО ЛИ ПЕРЕЖИВАЕТЕ ГОРЕСТИ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ?

80.  БЫЛА ЛИ У ВАС ПРИВЫЧКА В ШКОЛЕ ПЕРЕПИСЫВАТЬ ЛИСТ В ТЕТРАДИ, ЕСЛИ ПОСТАВИЛИ НА НЕГО КЛЯКСУ?

81.  МОЖНО ЛИ СКАЗАТЬ, ЧТО ВЫ БОЛЬШЕ НЕДОВЕРЧИВЫ И ОСТОРОЖНЫ, НЕЖЕЛИ ДОВЕРЧИВЫ?

82.  ЧАСТО ЛИ ВИДИТЕ СТРАШНЫЕ СНЫ?

83.  СПОСОБНЫ ЛИ ОТВЛЕЧЬСЯ ОТ ТРУДНЫХ ПРОБЛЕМ, ТРЕБУЮЩИХ РЕШЕНИЯ?

84.  СТАНОВИТЕСЬ ЛИ РАДОСТНЫМ В ВЕСЕЛОЙ КОМПАНИИ?

85.  ВОЗНИКАЛА ЛИ У ВАС МЫСЛЬ ПРОТИВ ВОЛИ БРОСИТЬСЯ ИЗ ОКНА ИЛИ ПОД ПРИБЛИЖАЮЩИЙСЯ ПОЕЗД?

86.  ТРУДНО ЛИ ВАМ СДЕРЖАТЬ СЕБЯ, ЕСЛИ РАЗОЗЛИТЕСЬ?

87.  В БЕСЕДЕ ВЫ СЛОВООХОТЛИВЫ ИЛИ МОЛЧАЛИВЫ?

88.  ЕСЛИ БЫ ВАМ НЕОБХОДИМО БЫЛО ИГРАТЬ НА СЦЕНЕ, СМОГЛИ БЫ С ПОЛНЫМ ПЕРЕВОПЛОЩЕНИЕМ ВОЙТИ В РОЛЬ И ЗАБЫТЬ О СЕБЕ?

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

ПОСЧИТАЙТЕ КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ «ДА» (+) НА ОДНИ УКАЗАННЫЕ ВОПРОСЫ И КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ «НЕТ» (-) НА ДРУГИЕ, ЗАТЕМ СУММУ УМНОЖЬТЕ НА СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ ДАННОЙ ШКАЛЕ ЧИСЛО.

1.  ГИПЕРТИМЫ                         Х3 (УМНОЖИТЬ        6. ЦИКЛОТИМНЫЕ                 Х3

ЗНАЧЕНИЕ ШКАЛЫ НА 3)

+ (ДА): 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67,77                            + (ДА): 6, 18,28, 40, 50, 62, 72, 84

- (НЕТ):            НЕТ                                                                 - (НЕТ): НЕТ

2. ЗАСТРЕВАЮЩИЕ, РИГИДНЫЕ                    Х2        7. ДЕМОНСТРАТИВНЫЕ          Х2

+ (ДА): 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81                                 + (ДА): 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88

- (НЕТ): 12, 46, 59                                                                  - (НЕТ): 51

3. ЭМОТИВНЫЕ, ЛАБИЛЬНЫЕ                       Х 3                   8. НЕУРАВНОВЕШЕННЫЕ, ВОЗБУДИМЫЕ Х3

+ (ДА): 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79                                             + (ДА): 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86

- (НЕТ): 25                                                                              - (НЕТ): НЕТ

4. ПЕДАНТИЧНЫЕ                              Х2                    9. ДИСТИМИЧНЫЕ                             Х3

+ (ДА): 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83                     + (ДА): 9, 21, 43, 75, 87

- (НЕТ): 36                                                                              - (НЕТ): 31, 53, 65

5. ТРЕВОЖНЫЕ                                  Х3                    10. ЭКЗАЛЬТИРОВАННЫЕ                  Х6

+ (ДА): 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82                                           + (ДА): 10, 32, 54, 76

- (НЕТ): 5                                                                                - (НЕТ): НЕТ

ОЦЕНИВАНИЕ УРОВНЯ АКЦЕНТУИРОВАННОГО ВЫРАЖЕНИЯ ЛИЧНОСТИ ПРОИЗВОДИТСЯ ПО КЛЮЧЕВОЙ ТАБЛИЦЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ОТРАЖАЮТСЯ В ГРАФИКЕ.

24 -------------------------------------------------------                  18-24 ЯРКО ВЫРАЖЕННЫЕ АКЦЕНТУАЦИИ

12 -------------------------------------------------------                  12-18 ВЫРАЖЕННЫЕ АКЦЕНТУАЦИИ

10 -------------------------------------------------------

                                                                                     8-12  СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ

  8 -------------------------------------------------------

                                                                                     0-6 ОТСУТСТВИЕ ВЫРАЖЕННОСТИ

  0

     1    2    3    4    5    6    7    8    9   10

2. ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТУЮ ХАРАКТЕРИСТИКУ СВОИХ АКЦЕНТУАЦИИ, КОТОРЫЕ НАХОДЯТСЯ В ДИАПАЗОНЕ ОТ 18 ДО 24 БАЛЛОВ И ОТ 0 ДО 6 БАЛЛОВ. ВЫДЕЛИТЕ ЯРКО ВЫРАЖЕННЫЕ АКЦЕНТУАЦИИ.

3. КАКИЕ АКЦЕНТУАЦИИ ВАМ МЕШАЮТ ПРИ ДОСТИЖЕНИИ ПОСТАВЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ? КОТОРЫЕ ИЗ НИХ ВЫ ХОТЕЛИ БЫ ИЗМЕНИТЬ? И КАК?

4. ТЕСТ «УРОВЕНЬ СУБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ»

ТЕСТ ПОЗВОЛЯЕТ ОЦЕНИТЬ УРОВЕНЬ СУБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ, КОТОРЫЙ У КАЖДОГО ЧЕЛОВЕКА ПОСТОЯНЕН И ОПРЕДЕЛЯЕТ ЕГО ПОВЕДЕНИЕ В ЛЮБЫХ СИТУАЦИЯХ, КАК В СЛУЧАЕ УДАЧИ, ТАК И НЕУСПЕХА. В ОСНОВЕ ТЕСТА — ПОЛОЖЕНИЕ О ТОМ, ЧТО ЧЕЛОВЕК ЭКСТЕРНАЛЬНОГО ТИПА ПОЛАГАЕТ, ЧТО ПРОИСХОДЯЩИЕ С НИМ СОБЫТИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ДЕЙСТВИЕМ ВНЕШНИХ СИЛ — СЛУЧАЯ, ДРУГИХ ЛЮДЕЙ И Т.Д. И ОТ НЕГО НЕ ЗАВИСЯТ. ЧЕЛОВЕК ЖЕ ИНТЕРНАЛЬНОГО ТИПА СЧИТАЕТ ПРОИСХОДЯЩИЕ С НИМ СОБЫТИЯ РЕЗУЛЬТАТОМ СВОЕЙ СОБСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

НА ПРЕДЛОЖЕННЫЕ НИЖЕ ВОПРОСЫ ОТВЕТЬТЕ "ДА" ИЛИ "НЕТ" В СООТВЕТСТВИИ С ВАШИМ СОГЛАСИЕМ ИЛИ НЕСОГЛАСИЕМ.

1. ПРОДВИЖЕНИЕ ПО СЛУЖБЕ БОЛЬШЕ ЗАВИСИТ ОТ УДАЧНОГО СТЕЧЕНИЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, ЧЕМ ОТ ОСОБЕННОСТЕЙ И УСИЛИЙ ЧЕЛОВЕКА.

2. БОЛЬШИНСТВО РАЗВОДОВ ПРОИСХОДИТ ОТ ТОГО, ЧТО ЛЮДИ НЕ ХОТЯТ ПРИСПОСАБЛИВАТЬСЯ ДРУГ К ДРУГУ.

3. БОЛЕЗНЬ — ДЕЛО СЛУЧАЯ: УЖ ЕСЛИ СУЖДЕНО ЗАБОЛЕТЬ, ТО НИЧЕГО НЕ ПОДЕЛАЕШЬ.

4. ЛЮДИ ОКАЗЫВАЮТСЯ ОДИНОКИМИ ИЗ-ЗА ТОГО, ЧТО САМИ НЕ ПРОЯВЛЯЮТ ИНТЕРЕСА И ДРУЖЕЛЮБИЯ К ОКРУЖАЮЩИМ.

5. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МОИХ ЖЕЛАНИЙ ЧАСТО ЗАВИСИТ ОТ ВЕЗЕНИЯ.

6. БЕСПОЛЕЗНО ПРЕДПРИНИМАТЬ УСИЛИЯ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ЗАВОЕВАТЬ СИМПАТИЮ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ.

7. ВНЕШНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА — РОДИТЕЛИ И БЛАГОСОСТОЯНИЕ — ВЛИЯЮТ НА СЕМЕЙНОЕ СЧАСТЬЕ НЕ МЕНЬШЕ, ЧЕМ ОТНОШЕНИЯ СУПРУГОВ.

8. Я ЧАСТО ЧУВСТВУЮ, ЧТО МАЛО ВЛИЯЮ НА ТО, ЧТО ПРОИСХОДИТ СО МНОЙ.

9. КАК ПРАВИЛО, РУКОВОДСТВО ОКАЗЫВАЕТСЯ БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫМ, КОГДА ПОЛНОСТЬЮ КОНТРОЛИРУЕТ ДЕЙСТВИЯ ПОДЧИНЕННЫХ, А НЕ ПОЛАГАЕТСЯ НА ИХ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ.

10. МОИ ОТМЕТКИ В ШКОЛЕ ЧАЩЕ ЗАВИСЕЛИ ОТ СЛУЧАЙНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, ЧЕМ ОТ МОИХ СОБСТВЕННЫХ УСИЛИЙ.

11. КОГДА Я СТРОЮ ПЛАНЫ, В ОБЩЕМ ВЕРЮ, ЧТО СМОГУ ИХ ОСУЩЕСТВИТЬ.

12. ТО, ЧТО МНОГИМ ЛЮДЯМ КАЖЕТСЯ УДАЧЕЙ ИЛИ ВЕЗЕНИЕМ, НА САМОМ ДЕЛЕ ЯВЛЯЕТСЯ РЕЗУЛЬТАТОМ ДОЛГИХ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННЫХ УСИЛИЙ.

13. ДУМАЮ, ЧТО ПРАВИЛЬНЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ МОЖЕТ БОЛЬШЕ ПОМОЧЬ ЗДОРОВЬЮ, ЧЕМ ВРАЧИ И ЛЕКАРСТВА.

14. ЕСЛИ ЛЮДИ НЕ ПОДХОДЯТ ДРУГ ДРУГУ, ТО КАК БЫ ОНИ НЕ СТАРАЛИСЬ НАЛАДИТЬ СЕМЕЙНУЮ ЖИЗНЬ ОНИ ВСЕ РАВНО НЕ СМОГУТ.

15. ТО ХОРОШЕЕ, ЧТО Я ДЕЛАЮ, ОБЫЧНО БЫВАЕТ ПО ДОСТОИНСТВУ ОЦЕНЕНО ДРУГИМИ.

16. ДЕТИ ВЫРАСТАЮТ ТАКИМИ, КАКИМИ ИХ ВОСПИТЫВАЮТ РОДИТЕЛИ.

17. ДУМАЮ, ЧТО СЛУЧАЙ ИЛИ СУДЬБА НЕ ИГРАЮТ ВАЖНОЙ РОЛИ В МОЕЙ ЖИЗНИ.

18. Я СТАРАЮСЬ НЕ ПЛАНИРОВАТЬ ДАЛЕКО ВПЕРЕД ПОТОМУ, ЧТО МНОГОЕ ЗАВИСИТ ОТ ТОГО, КАК СЛОЖАТСЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА.

19. МОИ ОТМЕТКИ В ШКОЛЕ БОЛЬШЕ ВСЕГО ЗАВИСЕЛИ ОТ МОИХ УСИЛИЙ И СТЕПЕНИ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ.

20. В СЕМЕЙНЫХ КОНФЛИКТАХ Я ЧАЩЕ ЧУВСТВУЮ ВИНУ ЗА СОБОЙ, ЧЕМ ЗА ПРОТИВОПОЛОЖНОЙ СТОРОНОЙ.

21. ЖИЗНЬ БОЛЬШИНСТВА ЛЮДЕЙ ЗАВИСИТ ОТ СТЕЧЕНИЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ.

22. Я ПРЕДПОЧИТАЮ РУКОВОДСТВО, ПРИ КОТОРОМ МОЖНО САМОСТОЯТЕЛЬНО ОПРЕДЕЛЯТЬ, ЧТО И КАК ДЕЛАТЬ.

23. ДУМАЮ, ЧТО МОЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ НИ В КОЕЙ МЕРЕ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПРИЧИНОЙ МОИХ БОЛЕЗНЕЙ.

24. КАК ПРАВИЛО, ИМЕННО НЕУДАЧНОЕ СТЕЧЕНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ МЕШАЕТ ЛЮДЯМ ДОБИТЬСЯ УСПЕХОВ В СВОЕМ ДЕЛЕ.

25. В КОНЦЕ КОНЦОВ ЗА ПЛОХОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОТВЕТСТВЕННЫ САМИ ЛЮДИ, КОТОРЫЕ В НЕЙ РАБОТАЮТ.

26. Я ЧАСТО ЧУВСТВУЮ, ЧТО НИЧЕГО НЕ МОГУ ИЗМЕНИТЬ В СЛОЖИВШИХСЯ ОТНОШЕНИЯХ В СЕМЬЕ.

27. ЕСЛИ Я ОЧЕНЬ ЗАХОЧУ, ТО МОГУ РАСПОЛОЖИТЬ К СЕБЕ ЛЮБОГО.

28. НА ПОДРАСТАЮЩЕЕ ПОКОЛЕНИЕ ВЛИЯЕТ ТАК МНОГО РАЗНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ, ЧТО УСИЛИЯ РОДИТЕЛЕЙ ПО ИХ ВОСПИТАНИЮ ЧАСТО ОКАЗЫВАЮТСЯ БЕСПОЛЕЗНЫМИ.

29. ТО, ЧТО СО МНОЙ СЛУЧАЕТСЯ, — ЭТО ДЕЛО МОИХ СОБСТВЕННЫХ РУК.

30. ТРУДНО БЫВАЕТ ПОНЯТЬ, ПОЧЕМУ РУКОВОДИТЕЛИ ПОСТУПАЮТ ТАК, А НЕ ИНАЧЕ.

31. ЧЕЛОВЕК, КОТОРЫЙ НЕ СМОГ ДОБИТЬСЯ УСПЕХА В СВОЕЙ РАБОТЕ, СКОРЕЕ ВСЕГО НЕ ПРОЯВИЛ ДОСТАТОЧНЫХ УСИЛИЙ.

32. ЧАЩЕ ВСЕГО Я МОГУ ДОБИТЬСЯ ОТ ЧЛЕНОВ МОЕЙ СЕМЬИ ТОГО, ЧТО Я ХОЧУ.

33. В НЕПРИЯТНОСТЯХ И НЕУДАЧАХ, КОТОРЫЕ БЫЛИ В МОЕЙ ЖИЗНИ, ЧАЩЕ БЫЛИ ВИНОВАТЫ ДРУГИЕ ЛЮДИ, ЧЕМ Я САМ.

34. РЕБЕНКА ВСЕГДА МОЖНО УБЕРЕЧЬ ОТ ПРОСТУДЫ, ЕСЛИ ЗА НИМ СЛЕДИТЬ И ПРАВИЛЬНО ЕГО ОДЕВАТЬ.

35. В СЛОЖНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ Я ПРЕДПОЧИТАЮ ПОДОЖДАТЬ, ПОКА ПРОБЛЕМЫ РЕШАТЬСЯ САМИ СОБОЙ.

36. УСПЕХ ЯВЛЯЕТСЯ РЕЗУЛЬТАТОМ УПОРНОЙ РАБОТЫ И МАЛО ЗАВИСИТ ОТ СЛУЧАЯ ИЛИ ВЕЗЕНИЯ.

37. Я ЧУВСТВУЮ, ЧТО ОТ МЕНЯ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ОТ КОГО БЫ ТО НИ БЫЛО ЗАВИСИТ СЧАСТЬЕ МОЕЙ СЕМЬИ.

38. МНЕ ВСЕГДА БЫЛО ТРУДНО ПОНЯТЬ, ПОЧЕМУ Я НРАВЛЮСЬ ОДНИМ ЛЮДЯМ И НЕ НРАВЛЮСЬ ДРУГИМ.

39. Я ВСЕГДА ПРЕДПОЧИТАЮ ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ И ДЕЙСТВОВАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНО, А НЕ НАДЕЯТЬСЯ НА ПОМОЩЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ ИЛИ НА СУДЬБУ.

40. К СОЖАЛЕНИЮ, ЗАСЛУГИ ЧЕЛОВЕКА ЧАСТО ОСТАЮТСЯ НЕПРИЗНАННЫМИ, НЕСМОТРЯ НА ВСЕ ЕГО СТАРАНИЯ.

41. В СЕМЕЙНОЙ ЖИЗНИ БЫВАЮТ ТАКИЕ СИТУАЦИИ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ ДАЖЕ ПРИ САМОМ СИЛЬНОМ ЖЕЛАНИИ.

42. СПОСОБНЫЕ ЛЮДИ, НЕ СУМЕВШИЕ РЕАЛИЗОВАТЬ СВОИ ВОЗМОЖНОСТИ, ДОЛЖНЫ В ЭТОМ ВИНИТЬ ТОЛЬКО САМИХ СЕБЯ.

43. МНОГИЕ МОИ УСПЕХИ БЫЛИ ВОЗМОЖНЫ ТОЛЬКО БЛАГОДАРЯ ПОМОЩИ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ.

44. БОЛЬШИНСТВО НЕУДАЧ В МОЕЙ ЖИЗНИ ПРОИЗОШЛО ОТ НЕУМЕНИЯ, НЕЗНАНИЯ ИЛИ ЛЕНИ И МАЛО ЗАВИСЕЛИ ОТ ВЕЗЕНИЯ ИЛИ НЕВЕЗЕНИЯ.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

БАЛЛЫ НАЧИСЛЯЮТСЯ, ЕСЛИ ДАН ОТВЕТ "ДА" НА ВОПРОСЫ 2,4, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 25, 27, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 44, И ЕСЛИ "НЕТ" - НА ВОПРОСЫ 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 18, 21, 23, 24, 26, 28, 30, 33, 35, 38, 40, 41, 43. МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ 44.

ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ СООТВЕТСТВУЕТ ВЫСОКОМУ УРОВНЮ СУБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ НАД ЛЮБЫМИ ЗНАЧИМЫМИ СИТУАЦИЯМИ. ТАКИЕ ЛЮДИ СЧИТАЮТ, ЧТО БОЛЬШИНСТВО ВАЖНЫХ В ИХ ЖИЗНИ СОБЫТИЙ — РЕЗУЛЬТАТ ИХ СОБСТВЕННЫХ ДЕЙСТВИЙ, ЧТО ОНИ МОГУТ ИМИ УПРАВЛЯТЬ И, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, ЧУВСТВУЮТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СВОЮ ЖИЗНЬ И СУДЬБУ.

НИЗКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ УРОВНЯ СУБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ ПОКАЗЫВАЕТ, ЧТО ТАКИЕ ЛЮДИ НЕ ВИДЯТ СВЯЗИ МЕЖДУ СВОИМИ ПОСТУПКАМИ И ЗНАЧИМЫМИ ДЛЯ НИХ СОБЫТИЯМИ В ИХ ЖИЗНИ И ПОЛАГАЮТ, ЧТО БОЛЬШИНСТВО ИХ ЯВЛЯЮТСЯ РЕЗУЛЬТАТОМ СЛУЧАЯ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ.

            ОПИШИТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ СУБЪЕКТИВНОГО КОНТРОЛЯ.

5. ВОЛЯ – ЭТО СОЗНАТЕЛЬНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЧЕЛОВЕКОМ СВОЕГО ПОВЕДЕНИЯ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ВЫРАЖЕННОЕ В УМЕНИИ ПРЕОДОЛЕВАТЬ ТРУДНОСТИ ПРИ СОВЕРШЕНИИ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННЫХ ДЕЙСТВИЙ И ПОСТУПКОВ. ПОЭТОМУ ВОЛЮ ПРИНЯТО НАЗЫВАТЬ ОСНОВОЙ ХАРАКТЕРА. ОСНОВНЫМИ ЭТАПАМИ ВОЛЕВОГО ПРОЦЕССА ЯВЛЯЮТСЯ:

1) ВОЗНИКНОВЕНИЕ ПОБУЖДЕНИЯ ИЛИ ПОСТАНОВКА ЦЕЛИ;

2) СТАДИЯ ОБСУЖДЕНИЯ ИЛИ БОРЬБА МОТИВОВ (ВЫБОР СРЕДСТВ, СПОСОБОВ И ПРИЕМОВ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ);

3) ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ (ВЫБОР ДЕЙСТВИЙ В СООТВЕТСТВИИ С ЦЕЛЬЮ);

4) ИСПОЛНЕНИЕ ПРИНЯТОГО РЕШЕНИЯ.

ВЫВОД: СОСТАВЬТЕ СВОЙ «ЛИЧНЫЙ ПЛАН РАЗВИТИЯ» (НА БЛИЖАЙШЕЕ БУДУЩЕЕ) СОГЛАСНО ЭТАПАМ ВОЛЕВОГО ПРОЦЕССА. КАКИМИ ОСНОВНЫМИ ВОЛЕВЫМИ КАЧЕСТВАМИ НЕОБХОДИМО ОБЛАДАТЬ (ИЛИ РАЗВИВАТЬ ИХ) ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ СВОЕГО ЛИЧНОГО ПЛАНА РАЗВИТИЯ?

СПАСИБО ЗА РАБОТУ!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

«ЭМОЦИИ И ЧУВСТВА»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: ДИАГНОСТИРОВАТЬ СОСТОЯНИЯ СВОЕЙ АГРЕССИИ,  ПРОВЕСТИДИФФЕРЕНЦИРОВАННОЕ ИЗМЕРЕНИЕ ТРЕВОЖНОСТИ.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ: ОПРОСНИК БАССА-ДАРКИ «ДИАГНОСТИКА СОСТОЯНИЯ АГРЕССИИ»; ТЕСТ Ч.Д.СПИЛБЕРГА «ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОЕ ИЗМЕРЕНИЕ ТРЕВОЖНОСТИ».

ХОД РАБОТЫ:

1. ОПРОСНИК БАССА-ДАРКИ «ДИАГНОСТИКА СОСТОЯНИЯ АГРЕССИИ»

ОПРОСНИК СОСТОИТ ИЗ 75 УТВЕРЖДЕНИЙ, НА КОТОРЫЕ ИСПЫТУЕМЫЙ ОТВЕЧАЕТ "ДА" ИЛИ "НЕТ".

1. ВРЕМЕНАМИ Я НЕ МОГУ СПРАВИТЬСЯ С ЖЕЛАНИЕМ ПРИЧИНИТЬ ВРЕД ДРУГИМ

2. ИНОГДА СПЛЕТНИЧАЮ О ЛЮДЯХ, КОТОРЫХ НЕ ЛЮБЛЮ

3. Я ЛЕГКО РАЗДРАЖАЮСЬ, НО БЫСТРО УСПОКАИВАЮСЬ

4. ЕСЛИ МЕНЯ НЕ ПОПРОСЯТ ПО-ХОРОШЕМУ, Я НЕ ВЫПОЛНЮ

5. Я НЕ ВСЕГДА ПОЛУЧАЮ ТО, ЧТО МНЕ ПОЛОЖЕНО

6. Я НЕ ЗНАЮ, ЧТО ЛЮДИ ГОВОРЯТ ОБО МНЕ ЗА МОЕЙ СПИНОЙ

7. ЕСЛИ Я НЕ ОДОБРЯЮ ПОВЕДЕНИЕ ДРУЗЕЙ, Я ДАЮ ИМ ЭТО ПОЧУВСТВОВАТЬ

8. КОГДА МНЕ СЛУЧАЛОСЬ ОБМАНУТЬ КОГО-НИБУДЬ, Я ИСПЫТЫВАЛ МУЧИТЕЛЬНЫЕ УГРЫЗЕНИЯ СОВЕСТИ

9. МНЕ КАЖЕТСЯ, ЧТО Я НЕ СПОСОБЕН УДАРИТЬ ЧЕЛОВЕКА

10. Я НИКОГДА НЕ РАЗДРАЖАЮСЬ НАСТОЛЬКО, ЧТОБЫ КИДАТЬСЯ ПРЕДМЕТАМИ

11. Я ВСЕГДА СНИСХОДИТЕЛЕН К ЧУЖИМ НЕДОСТАТКАМ

12. ЕСЛИ МНЕ НЕ НРАВИТСЯ УСТАНОВЛЕННОЕ ПРАВИЛО, МНЕ ХОЧЕТСЯ НАРУШИТЬ ЕГО

13. ДРУГИЕ УМЕЮТ ПОЧТИ ВСЕГДА ПОЛЬЗОВАТЬСЯ БЛАГОПРИЯТНЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ

14. Я ДЕРЖУСЬ НАСТОРОЖЕННО С ЛЮДЬМИ, КОТОРЫЕ ОТНОСЯТСЯ КО МНЕ НЕСКОЛЬКО БОЛЕЕ ДРУЖЕСТВЕННО, ЧЕМ Я ОЖИДАЛ

15. Я ЧАСТО БЫВАЮ НЕСОГЛАСЕН С ЛЮДЬМИ

16. ИНОГДА МНЕ НА УМ ПРИХОДЯТ МЫСЛИ, КОТОРЫХ Я СТЫЖУСЬ

17. ЕСЛИ КТО-НИБУДЬ ПЕРВЫМ УДАРИТ МЕНЯ, Я НЕ ОТВЕЧУ ЕМУ

18. КОГДА Я РАЗДРАЖАЮСЬ, Я ХЛОПАЮ ДВЕРЯМИ

19. Я ГОРАЗДО БОЛЕЕ РАЗДРАЖИТЕЛЕН, ЧЕМ КАЖЕТСЯ

20. ЕСЛИ КТО-ТО ВООБРАЖАЕТ СЕБЯ НАЧАЛЬНИКОМ, Я ВСЕГДА ПОСТУПАЮ ЕМУ НАПЕРЕКОР

21. МЕНЯ НЕМНОГО ОГОРЧАЕТ МОЯ СУДЬБА

22. Я ДУМАЮ, ЧТО МНОГИЕ ЛЮДИ НЕ ЛЮБЯТ МЕНЯ

23. Я НЕ МОГУ УДЕРЖАТЬСЯ ОТ СПОРА, ЕСЛИ ЛЮДИ НЕ СОГЛАСНЫ СО МНОЙ

24. ЛЮДИ, УВИЛИВАЮЩИЕ ОТ РАБОТЫ, ДОЛЖНЫ ИСПЫТЫВАТЬ ЧУВСТВО ВИНЫ

25. ТОТ, КТО ОСКОРБЛЯЕТ МЕНЯ И МОЮ СЕМЬЮ, НАПРАШИВАЕТСЯ НА ДРАКУ

26. Я НЕ СПОСОБЕН НА ГРУБЫЕ ШУТКИ

27. МЕНЯ ОХВАТЫВАЕТ ЯРОСТЬ, КОГДА НАДО МНОЙ НАСМЕХАЮТСЯ

28. КОГДА ЛЮДИ СТРОЯТ ИЗ СЕБЯ НАЧАЛЬНИКОВ, Я ДЕЛАЮ ВСЕ, ЧТОБЫ ОНИ НЕ ЗАЗНАВАЛИСЬ

29. ПОЧТИ КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ Я ВИЖУ КОГО-НИБУДЬ, КТО МНЕ НЕ НРАВИТСЯ

30. ДОВОЛЬНО МНОГИЕ ЛЮДИ ЗАВИДУЮТ МНЕ

31. Я ТРЕБУЮ, ЧТОБЫ ЛЮДИ УВАЖАЛИ МЕНЯ

32. МЕНЯ УГНЕТАЕТ ТО, ЧТО Я МАЛО ДЕЛАЮ ДЛЯ СВОИХ РОДИТЕЛЕЙ

33. ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ПОСТОЯННО ИЗВОДЯТ ВАС, СТОЯТ ТОГО, ЧТОБЫ ИХ "ЩЕЛКНУЛИ ПО НОСУ"

34. Я НИКОГДА НЕ БЫВАЮ МРАЧЕН ОТ ЗЛОСТИ

35. ЕСЛИ КО МНЕ ОТНОСЯТСЯ ХУЖЕ, ЧЕМ Я ТОГО ЗАСЛУЖИВАЮ, Я НЕ РАССТРАИВАЮСЬ

36. ЕСЛИ КТО-ТО ВЫВОДИТ МЕНЯ ИЗ СЕБЯ, Я НЕ ОБРАЩАЮ ВНИМАНИЯ

37. ХОТЯ Я И НЕ ПОКАЗЫВАЮ ЭТОГО, МЕНЯ ИНОГДА ГЛОЖЕТ ЗАВИСТЬ

38. ИНОГДА МНЕ КАЖЕТСЯ, ЧТО НАДО МНОЙ СМЕЮТСЯ

39. ДАЖЕ ЕСЛИ Я ЗЛЮСЬ, Я НЕ ПРИБЕГАЮ К "СИЛЬНЫМ" ВЫРАЖЕНИЯМ

40. МНЕ ХОЧЕТСЯ, ЧТОБЫ МОИ ГРЕХИ БЫЛИ ПРОЩЕНЫ

41. Я РЕДКО ДАЮ СДАЧИ, ДАЖЕ ЕСЛИ КТО-НИБУДЬ УДАРИТ МЕНЯ

42. КОГДА ПОЛУЧАЕТСЯ НЕ ПО-МОЕМУ, Я ИНОГДА ОБИЖАЮСЬ

43. ИНОГДА ЛЮДИ РАЗДРАЖАЮТ МЕНЯ ОДНИМ СВОИМ ПРИСУТСТВИЕМ

44. НЕТ ЛЮДЕЙ, КОТОРЫХ БЫ Я ПО-НАСТОЯЩЕМУ НЕНАВИДЕЛ

45. МОЙ ПРИНЦИП: "НИКОГДА НЕ ДОВЕРЯТЬ "ЧУЖАКАМ"

46. ЕСЛИ КТО-НИБУДЬ РАЗДРАЖАЕТ МЕНЯ, Я ГОТОВ СКАЗАТЬ, ЧТО Я О НЕМ ДУМАЮ

47. Я ДЕЛАЮ МНОГО ТАКОГО, О ЧЕМ ВПОСЛЕДСТВИИ ЖАЛЕЮ

48. ЕСЛИ Я РАЗОЗЛЮСЬ, Я МОГУ УДАРИТЬ КОГО-НИБУДЬ

49. С ДЕТСТВА Я НИКОГДА НЕ ПРОЯВЛЯЛ ВСПЫШЕК ГНЕВА

50. Я ЧАСТО ЧУВСТВУЮ СЕБЯ КАК ПОРОХОВАЯ БОЧКА, ГОТОВАЯ ВЗОРВАТЬСЯ

51. ЕСЛИ БЫ ВСЕ ЗНАЛИ, ЧТО Я ЧУВСТВУЮ, МЕНЯ БЫ СЧИТАЛИ ЧЕЛОВЕКОМ, С КОТОРЫМ НЕЛЕГКО РАБОТАТЬ

52. Я ВСЕГДА ДУМАЮ О ТОМ, КАКИЕ ТАЙНЫЕ ПРИЧИНЫ ЗАСТАВЛЯЮТ ЛЮДЕЙ ДЕЛАТЬ ЧТО-НИБУДЬ ПРИЯТНОЕ ДЛЯ МЕНЯ

53. КОГДА НА МЕНЯ КРИЧАТ, Я НАЧИНАЮ КРИЧАТЬ В ОТВЕТ

54. НЕУДАЧИ ОГОРЧАЮТ МЕНЯ

55. Я ДЕРУСЬ НЕ РЕЖЕ И НЕ ЧАЩЕ ЧЕМ ДРУГИЕ

56. Я МОГУ ВСПОМНИТЬ СЛУЧАИ, КОГДА Я БЫЛ НАСТОЛЬКО ЗОЛ, ЧТО ХВАТАЛ ПОПАВШУЮСЯ МНЕ ПОД РУКУ ВЕЩЬ И ЛОМАЛ ЕЕ

57. ИНОГДА Я ЧУВСТВУЮ, ЧТО ГОТОВ ПЕРВЫМ НАЧАТЬ ДРАКУ

58. ИНОГДА Я ЧУВСТВУЮ, ЧТО ЖИЗНЬ ПОСТУПАЕТ СО МНОЙ НЕСПРАВЕДЛИВО

59. РАНЬШЕ Я ДУМАЛ, ЧТО БОЛЬШИНСТВО ЛЮДЕЙ ГОВОРИТ ПРАВДУ, НО ТЕПЕРЬ Я В ЭТО НЕ ВЕРЮ

60. Я РУГАЮСЬ ТОЛЬКО СО ЗЛОСТИ

61. КОГДА Я ПОСТУПАЮ НЕПРАВИЛЬНО, МЕНЯ МУЧАЕТ СОВЕСТЬ

62. ЕСЛИ ДЛЯ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ МНЕ НУЖНО ПРИМЕНИТЬ ФИЗИЧЕСКУЮ СИЛУ, Я ПРИМЕНЯЮ ЕЕ

63. ИНОГДА Я ВЫРАЖАЮ СВОЙ ГНЕВ ТЕМ, ЧТО СТУЧУ КУЛАКОМ ПО СТОЛУ

64. Я БЫВАЮ ГРУБОВАТ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЛЮДЯМ, КОТОРЫЕ МНЕ НЕ НРАВЯТСЯ

65. У МЕНЯ НЕТ ВРАГОВ, КОТОРЫЕ БЫ ХОТЕЛИ МНЕ НАВРЕДИТЬ

66. Я НЕ УМЕЮ ПОСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА НА МЕСТО, ДАЖЕ ЕСЛИ ОН ТОГО ЗАСЛУЖИВАЕТ

67. Я ЧАСТО ДУМАЮ, ЧТО ЖИЛ НЕПРАВИЛЬНО

68. Я ЗНАЮ ЛЮДЕЙ, КОТОРЫЕ СПОСОБНЫ ДОВЕСТИ МЕНЯ ДО ДРАКИ

69. Я НЕ ОГОРЧАЮСЬ ИЗ-ЗА МЕЛОЧЕЙ

70. МНЕ РЕДКО ПРИХОДИТ В ГОЛОВУ, ЧТО ЛЮДИ ПЫТАЮТСЯ РАЗОЗЛИТЬ ИЛИ ОСКОРБИТЬ МЕНЯ

71. Я ЧАСТО ТОЛЬКО УГРОЖАЮ ЛЮДЯМ, ХОТЯ И НЕ СОБИРАЮСЬ ПРИВОДИТЬ УГРОЗЫ В ИСПОЛНЕНИЕ

72. В ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ Я СТАЛ ЗАНУДОЙ

73. В СПОРЕ Я ЧАСТО ПОВЫШАЮ ГОЛОС

74. Я СТАРАЮСЬ ОБЫЧНО СКРЫВАТЬ СВОЕ ПЛОХОЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ

75. Я ЛУЧШЕ СОГЛАШУСЬ С ЧЕМ-ЛИБО, ЧЕМ СТАНУ СПОРИТЬ

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

ОТВЕТЫ ОЦЕНИВАЮТСЯ ПО ВОСЬМИ ШКАЛАМ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:

1. ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 1, 25, 33, 48, 55, 62, 68;

• "НЕТ" = 1, "ДА" = 0: 9, 17, 41.

2. КОСВЕННАЯ АГРЕССИЯ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 2, 18, 34, 42, 56, 63;

• "НЕТ" = 1, "ДА" = 0: 10, 26, 49.

3. РАЗДРАЖЕНИЕ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72;

• "НЕТ" = 1, "ДА" = 0: 11, 35, 69.

4. НЕГАТИВИЗМ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 4, 12, 20, 23, 36;

5. ОБИДА:

• "ДА"= 1, "НЕТ" = 0: 5, 13, 21, 29, 37, 51, 58.

• "НЕТ" = 1, "ДА" = 0: 44.

6. ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59;

• "НЕТ" = 1, "ДА" = 0: 65, 70.

7. ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 7, 15, 28, 31, 46, 53, 60, 71, 73;

• "НЕТ" = 1, "ДА" = 0: 39, 66, 74, 75.

8. ЧУВСТВО ВИНЫ:

• "ДА" = 1, "НЕТ" = 0: 8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67

ИНДЕКС ВРАЖДЕБНОСТИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ 5 И 6 ШКАЛУ, А ИНДЕКС АГРЕССИВНОСТИ (КАК ПРЯМОЙ, ТАК И МОТИВАЦИОННОЙ) ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ ШКАЛЫ 1, 3, 7.

ВРАЖДЕБНОСТЬ = ОБИДА + ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ;

АГРЕССИВНОСТЬ = ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ + РАЗДРАЖЕНИЕ + ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА: НОРМОЙ АГРЕССИВНОСТИ ЯВЛЯЕТСЯ ВЕЛИЧИНА ЕЕ ИНДЕКСА, РАВНАЯ 21 ± 4, А ВРАЖДЕБНОСТИ – 6-7 ± 3.

            ОПРЕДЕЛИТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ АГРЕССИВНОСТИ И ВРАЖДЕБНОСТИ. ОПИШИТЕ КАК ЧАСТО ПРОЯВЛЯЮТСЯ ЭТИ ЧУВСТВА И В КАКИХ СИТУАЦИЯХ.

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ САМООЦЕНКИ СПИЛБЕРГА - ХАНИНА ЯВЛЯЕТСЯ НАДЕЖНЫМ И ИНФОРМАТИВНЫМ СПОСОБОМ САМООЦЕНКИ УРОВНЯ ТРЕВОЖНОСТИ В ДАННЫЙ МОМЕНТ (РЕАКТИВНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ КАК СОСТОЯНИЕ) И ЛИЧНОСТНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ (КАК УСТОЙЧИВАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЧЕЛОВЕКА).

ЛИЧНОСТНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ ХАРАКТЕРИЗУЕТ УСТОЙЧИВУЮ СКЛОННОСТЬ ВОСПРИНИМАТЬ БОЛЬШОЙ КРУГ СИТУАЦИЙ КАК УГРОЖАЮЩИЕ, РЕАГИРОВАТЬ НА ТАКИЕ СИТУАЦИИ СОСТОЯНИЕМ ТРЕВОГИ. РЕАКТИВНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ НАПРЯЖЕНИЕМ, БЕСПОКОЙСТВОМ, НЕРВОЗНОСТЬЮ. ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ РЕАКТИВНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ ВЫЗЫВАЕТ НАРУШЕНИЯ ВНИМАНИЯ, ИНОГДА НАРУШЕНИЕ ТОНКОЙ КООРДИНАЦИИ. НО ТРЕВОЖНОСТЬ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ИЗНАЧАЛЬНО НЕГАТИВНОЙ ЧЕРТОЙ. ОПРЕДЕЛЕННЫЙ УРОВЕНЬ ТРЕВОЖНОСТИ - ЕСТЕСТВЕННАЯ И ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ОСОБЕННОСТЬ АКТИВНОЙ ЛИЧНОСТИ.

ПРОЧТИТЕ ВНИМАТЕЛЬНО КАЖДОЕ ИЗ ПРИВЕДЕННЫХ НИЖЕ СУЖДЕНИЙ И ОТМЕТЬТЕ СПРАВА В ГРАФАХ ЦИФРЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ВАШЕМУ ВЫБОРУ ИЗ ЧЕТЫРЕХ АЛЬТЕРНАТИВ. НАД ОТВЕТАМИ НА ПРЕДЛОЖЕННЫЕ СУЖДЕНИЯ ДОЛГО ДУМАТЬ НЕ СЛЕДУЕТ. ВЫБЕРИТЕ ТОТ ОТВЕТ, КОТОРЫЙ БОЛЕЕ ВСЕГО СООТВЕТСТВУЕТ ВАШЕМУ МНЕНИЮ.

ТЕСТ-ОПРОСНИК СОДЕРЖИТ ДВЕ ШКАЛЫ: ШКАЛУ СИТУАЦИОННОЙ ТРЕВОЖНОСТИ И ШКАЛУ ЛИЧНОСТНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ. ДЛЯ ПЕРВОЙ ШКАЛЫ ВЫБИРАЕМЫЕ ОТВЕТЫ СООТВЕТСТВУЮТ ЧЕТЫРЕМ АЛЬТЕРНАТИВАМ («НЕТ, ЭТО НЕ ТАК»; «ПОЖАЛУЙ, ТАК»; «ВЕРНО»; «СОВЕРШЕННО ВЕРНО»). ДЛЯ ВТОРОЙ ШКАЛЫ ОТВЕТЫ ТАКЖЕ СООТВЕТСТВУЮТ ЧЕТЫРЕМ АЛЬТЕРНАТИВАМ («НИКОГДА»; «ПОЧТИ НИКОГДА»; «ЧАСТО»; «ПОЧТИ ВСЕГДА»).

ШКАЛА СИТУАЦИОННОЙ ТРЕВОЖНОСТИ

2. МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ САМООЦЕНКИ УРОВНЯ ТРЕВОЖНОСТИ СПИЛБЕРГА - ХАНИНА.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № П/П | СУЖДЕНИЕ | ВЫБИРАЕМЫЕ ОТВЕТЫ | | | |
| НЕТ, ЭТО НЕ ТАК | ПОЖАЛУЙ, ТАК | ВЕРНО | СОВЕРШЕННО ВЕРНО |
| 1 | Я СПОКОЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | МНЕ НИЧТО НЕ УГРОЖАЕТ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Я НАХОЖУСЬ В СОСТОЯНИИ НАПРЯЖЕНИЯ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Я ВНУТРЕННЕ СПОКОЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Я ЧУВСТВУЮ СЕБЯ СПОКОЙНО | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Я РАССТРОЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | МЕНЯ ВОЛНУЮТ ВОЗМОЖНЫЕ НЕУДАЧИ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Я ОЩУЩАЮ ДУШЕВНЫЙ ПОКОЙ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Я ВСТРЕВОЖЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Я ИСПЫТЫВАЮ ЧУВСТВО ВНУТРЕННЕГО УДОВЛЕТВОРЕНИЯ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Я УВЕРЕН В СЕБЕ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Я НЕРВНИЧАЮ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Я НЕ НАХОЖУ СЕБЕ МЕСТА | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Я ВЗВИНЧЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Я НЕ ЧУВСТВУЮ СКОВАННОСТИ И   НАПРЯЖЕНИЯ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Я ДОВОЛЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | Я ОЗАБОЧЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Я СЛИШКОМ ВОЗБУЖДЕН, И МНЕ НЕ ПО СЕБЕ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | МНЕ РАДОСТНО | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | МНЕ ПРИЯТНО | 1 | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № П/П | СУЖДЕНИЕ | ВЫБИРАЕМЫЕ ОТВЕТЫ | | | |
| НИКОГДА | ПОЧТИ НИКОГДА | ЧАСТО | ПОЧТИ ВСЕГДА |
| 21 | У МЕНЯ БЫВАЕТ ПРИПОДНЯТОЕ НАСТРОЕНИЕ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | Я БЫВАЮ РАЗДРАЖИТЕЛЬНЫМ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | Я ЛЕГКО МОГУ РАССТРОИТЬСЯ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | Я ХОТЕЛ БЫ БЫТЬ ТАКИМ ЖЕ УДАЧЛИВЫМ, КАК ДРУГИЕ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | Я СИЛЬНО ПЕРЕЖИВАЮ НЕПРИЯТНОСТИ И ДОЛГО НЕ МОГУ О НИХ ЗАБЫТЬ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 | Я ЧУВСТВУЮ ПРИЛИВ СИЛ, ЖЕЛАНИЕ РАБОТАТЬ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27 | Я СПОКОЕН, ХЛАДНОКРОВЕН И СОБРАН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28 | МЕНЯ ТРЕВОЖАТ ВОЗМОЖНЫЕ ТРУДНОСТИ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | Я СЛИШКОМ ПЕРЕЖИВАЮ ИЗ-ЗА ПУСТЯКОВ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 | Я БЫВАЮ ВПОЛНЕ СЧАСТЛИВ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31 | Я ВСЕ ПРИНИМАЮ БЛИЗКО К СЕРДЦУ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | МНЕ НЕ ХВАТАЕТ УВЕРЕННОСТИ К СЕБЕ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33 | Я ЧУВСТВУЮ СЕБЯ БЕЗЗАЩИТНЫМ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34 | Я СТАРАЮСЬ ИЗБЕГАТЬ КРИТИЧЕСКИХ СИТУАЦИЙ И ТРУДНОСТЕЙ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35 | У МЕНЯ БЫВАЕТ ХАНДРА | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36 | Я БЫВАЮ ДОВОЛЕН | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 37 | ВСЯКИЕ ПУСТЯКИ ОТВЛЕКАЮТ И ВОЛНУЮТ МЕНЯ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38 | БЫВАЕТ, ЧТО Я ЧУВСТВУЮ СЕБЯ НЕУДАЧНИКОМ | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39 | Я УВЕРЕННЫЙ ЧЕЛОВЕК | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 40 | МЕНЯ ОХВАТЫВАЕТ БЕСПОКОЙСТВО, КОГДА Я ДУМАЮ О СВОИХ ДЕЛАХ И ЗАБОТАХ | 1 | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| НОМЕР СУЖДЕНИЯ | СИТУАЦИОННАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ (ОТВЕТ) | | | |
| I | II | III | IV |
| 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| НОМЕР СУЖДЕНИЯ | ЛИЧНОСТНАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ (ОТВЕТ) | | | |
| I | II | III | IV |
| 21 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 37 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ШКАЛА ЛИЧНОСТНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ ПОДСЧИТАТЬ СУММУ БАЛЛОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ЗА ОТВЕТЫ НА СУЖДЕНИЯ ПО ШКАЛАМ СИТУАЦИОННОЙ И ЛИЧНОСТНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ, НЕОБХОДИМО ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ КЛЮЧОМ К МЕТОДИКЕ ОЦЕНКИ ТРЕВОЖНОСТИ. ПОРЯДКОВЫМ НОМЕРАМ ВЫБРАННЫХ АЛЬТЕРНАТИВ ПО КАЖДОМУ ИЗ НОМЕРОВ СУЖДЕНИЙ В КЛЮЧЕ СООТВЕТСТВУЕТ ОПРЕДЕЛЕННОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ. НАПРИМЕР, ДЛЯ ПЕРВОГО СУЖДЕНИЯ ПЕРВОЙ АЛЬТЕРНАТИВЕ («НЕТ, ЭТО НЕ ТАК») ПРИСВОЕНО 4 БАЛЛА, ВТОРОЙ АЛЬТЕРНАТИВЕ («ПОЖАЛУЙ, ТАК») - 3, ТРЕТЬЕЙ АЛЬТЕРНАТИВЕ - 2, ЧЕТВЕРТОЙ АЛЬТЕРНАТИВЕ - 1 БАЛЛ, И ТАК ДАЛЕЕ.

КЛЮЧ К МЕТОДИКЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СИТУАЦИОННОЙ И ЛИЧНОСТНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ

ПОДСЧИТЫВАЕТСЯ ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ВСЕМ СУЖДЕНИЯМ ОТДЕЛЬНО ПО КАЖДОЙ ИЗ ШКАЛ (СИТУАЦИОННОЙ ТРЕВОЖНОСТИ И ЛИЧНОСТНОЙ ТРЕВОЖНОСТИ). ЭТО ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ В ОТДЕЛЬНОСТИ ПО КАЖДОЙ ШКАЛЕ ДЕЛИТСЯ НА 20. ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ РАССМАТРИВАЕТСЯ КАК УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ВИДА ТРЕВОЖНОСТИ ДЛЯ ДАННОГО ИСПЫТУЕМОГО. ПРИ ЭТОМ ПОКАЗАТЕЛЯМИ УРОВНЕЙ ТРЕВОЖНОСТЕЙ БУДУТ:

3,5-4,0 БАЛЛА - ОЧЕНЬ ВЫСОКАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ

3,0-3,4 БАЛЛА - ВЫСОКАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ

2,0-2,9 БАЛЛА - СРЕДНЯЯ ТРЕВОЖНОСТЬ

1,5-1,9 БАЛЛА - НИЗКАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ

0,0-1,4 БАЛЛА - ОЧЕНЬ НИЗКАЯ ТРЕВОЖНОСТЬ.

СЛЕДУЕТ ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ НЕ ТОЛЬКО НА ВЫСОКИЙ И ОЧЕНЬ ВЫСОКИЙ УРОВНИ ТРЕВОЖНОСТИ, НО И НА «ЧРЕЗМЕРНЫМ СПОКОЙСТВИЕМ» (ТО ЕСТЬ ОЧЕНЬ НИЗКИЙ УРОВЕНЬ ТРЕВОЖНОСТИ). ПОДОБНАЯ НЕЧУВСТВИТЕЛЬНОСТЬ К НЕБЛАГОПОЛУЧИЮ НОСИТ, КАК ПРАВИЛО, ЗАЩИТНЫЙ ХАРАКТЕР И ПРЕПЯТСТВУЕТ ПОЛНОЦЕННОМУ ФОРМИРОВАНИЮ ЛИЧНОСТИ. ПРИ ЭТОМ СЛЕДУЕТ ИМЕТЬ В ВИДУ, ЧТО ОТВЕТЫ ВО МНОГОМ ЗАВИСЯТ ОТ ЖЕЛАНИЯ ДАВАТЬ ИСКРЕННИЕ ОТВЕТЫ. ТАК, ВЫСОКИЕ БАЛЛЫ ПО ШКАЛАМ МОГУТ ВЫСТУПАТЬ СВОЕОБРАЗНЫМ «КРИКОМ О ПОМОЩИ», И, НАПРОТИВ, ЗА «ЧРЕЗМЕРНЫМ СПОКОЙСТВИЕМ» МОЖЕТ СКРЫВАТЬСЯ ПОВЫШЕННАЯ ТРЕВОГА, О КОТОРОЙ ЧЕЛОВЕК ПО РАЗНЫМ ПРИЧИНАМ НЕ ХОЧЕТ СООБЩАТЬ.

ЛИЦАМ С ВЫСОКОЙ ОЦЕНКОЙ ТРЕВОЖНОСТИ СЛЕДУЕТ ФОРМИРОВАТЬ ЧУВСТВО УВЕРЕННОСТИ И УСПЕХА. ДЛЯ НИЗКОТРЕВОЖНЫХ ЛЮДЕЙ ТРЕБУЮТСЯ ПРОБУЖДЕНИЕ АКТИВНОСТИ, ВОЗБУЖДЕНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТИ, ЧУВСТВА ОТВЕТСТВЕННОСТИ В РЕШЕНИИ ТЕХ ИЛИ ИНЫХ ЗАДАЧ.

3. ВЫВОД: ОПИШИТЕ, ЧТО НОВОГО О СЕБЕ ВЫ УЗНАЛИ В ХОДЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ. ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ: ЗАЧЕМ ЧЕЛОВЕКУ ЭМОЦИИ? КАКОВЫ ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ЧУВСТВ И ЭМОЦИЙ? ЧТО ТРЕБУЕТСЯ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ОПТИМАЛЬНОГО ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ?

СПАСИБО ЗА РАБОТУ!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

«ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: ОПРЕДЕЛИТЬ СВОИ КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ:  ТЕСТ «КТО Я? КАПИТАН? РУЛЕВОЙ? ПАССАЖИР?»;

ТЕСТ «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?».

ХОД РАБОТЫ:

1.                  ТЕСТ «КТО Я? КАПИТАН? РУЛЕВОЙ? ПАССАЖИР?»

ЕСЛИ ВЫ ХОТИТЕ УЗНАТЬ СЕБЯ, НА КАЖДЫЙ ИЗ ПРЕДЛАГАЕМЫХ ВОПРОСОВ ОТВЕТЬТЕ ПРАВДИВО: "ДА", "НЕТ", "НЕ ЗНАЮ".

1. Я ВСЕГДА ЧУВСТВУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВСЕ, ЧТО ПРОИСХОДИТ В МОЕЙ ЖИЗНИ.

2. В МОЕЙ ЖИЗНИ НЕ БЫЛО БЫ СТОЛЬКО ПРОБЛЕМ, ЕСЛИ БЫ НЕКОТОРЫЕ ЛЮДИ ИЗМЕНИЛИ СВОЕ ОТНОШЕНИЕ КО МНЕ.

3. Я ПРЕДПОЧИТАЮ ДЕЙСТВОВАТЬ, А НЕ РАЗМЫШЛЯТЬ НАД ПРИЧИНАМИ МОИХ НЕУДАЧ.

4. ИНОГДА МНЕ КАЖЕТСЯ, ЧТО Я РОДИЛСЯ (РОДИЛАСЬ) ПОД НЕСЧАСТЛИВОЙ ЗВЕЗДОЙ.

5. СЧИТАЮ, ЧТО ЛЮБУЮ ПРОБЛЕМУ МОЖНО РЕШИТЬ, И НЕ ОЧЕНЬ ПОНИМАЮ ТЕХ, У КОГО ВОЗНИКАЮТ КАКИЕ-ТО ЖИЗНЕННЫЕ ТРУДНОСТИ.

6. ЛЮБЛЮ ПОМОГАТЬ ЛЮДЯМ, ПОТОМУ ЧТО ЧУВСТВУЮ БЛАГОДАРНОСТЬ ЗА ТО, ЧТО ДРУГИЕ СДЕЛАЛИ ДЛЯ МЕНЯ.

7. ЕСЛИ ПРОИСХОДИТ КОНФЛИКТ, ТО РАЗМЫШЛЯЯ, КТО В НЕМ ВИНОВАТ, Я ОБЫЧНО НАЧИНАЮ С САМОГО (САМОЙ) СЕБЯ.

8. ИНОГДА Я ДУМАЮ, ЧТО ЗА МНОГОЕ В МОЕЙ ЖИЗНИ ОТВЕТСТВЕННЫ ТЕ ЛЮДИ, ПОД ВЛИЯНИЕМ КОТОРЫХ Я СТАЛ (СТАЛА) ТАКИМ (ТАКОЙ), КАК Я ЕСТЬ.

9. Я СЧИТАЮ, ЧТО АЛКОГОЛИКИ САМИ ВИНОВАТЫ В СВОЕЙ БОЛЕЗНИ.

10. ЕСЛИ ЧЕРНАЯ КОШКА ПЕРЕЙДЕТ МНЕ ДОРОГУ, Я ПЕРЕХОЖУ НА ДРУГУЮ СТОРОНУ УЛИЦЫ И ЖДУ, КОГДА КТО-ТО ПРОЙДЕТ ВПЕРЕДИ МЕНЯ.

11. ЕСЛИ Я ПРОСТУЖАЮСЬ, ПРЕДПОЧИТАЮ ЛЕЧИТЬСЯ САМОСТОЯТЕЛЬНО, А НЕ ПРИБЕГАТЬ К ПОМОЩИ ВРАЧА.

12. СЧИТАЮ, ЧТО ВО ВЗДОРНОСТИ И АГРЕССИВНОСТИ, КОТОРЫЕ ТАК РАЗДРАЖАЮТ В ЖЕНЩИНЕ, ЧАЩЕ ВСЕГО ВИНОВАТЫ ДРУГИЕ ЛЮДИ.

13. УВЕРЕН, ЧТО КАЖДЫЙ ЧЕЛОВЕК НЕЗАВИСИМО ОТ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ ДОЛЖЕН БЫТЬ СИЛЬНЫМ И САМОСТОЯТЕЛЬНЫМ.

14. Я ЗНАЮ СВОИ НЕДОСТАТКИ, НО ХОЧУ, ЧТОБЫ ОКРУЖАЮЩИЕ ОТНОСИЛИСЬ К НИМ СНИСХОДИТЕЛЬНО.

15. ОБЫЧНО Я МИРЮСЬ С СИТУАЦИЕЙ, НА КОТОРУЮ ПОВЛИЯТЬ НЕ В СОСТОЯНИИ.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

ЗА КАЖДЫЙ ОТВЕТ "ДА" НА ВОПРОСЫ 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 И ОТВЕТ "НЕТ" НА ВОПРОСЫ 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 ПОСТАВЬТЕ СЕБЕ ПО ДЕСЯТЬ БАЛЛОВ, ЗА ОТВЕТ "НЕ ЗНАЮ" — ПЯТЬ БАЛЛОВ, ЗАТЕМ ПОДСЧИТАЙТЕ ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ.

100—150 БАЛЛОВ. ВЫ КАПИТАН СОБСТВЕННОЙ ЖИЗНИ, ЧУВСТВУЕТЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВСЕ, ЧТО С ВАМИ ПРОИСХОДИТ, МНОГОЕ БЕРЕТЕ НА СЕБЯ, ПРЕОДОЛЕВАЕТЕ ТРУДНОСТИ, НЕ ВОЗВОДЯ ИХ В РАНГ ЖИЗНЕННЫХ ПРОБЛЕМ. ВЫ ВИДИТЕ ПЕРЕД СОБОЙ ЗАДАЧУ И ДУМАЕТЕ НАД ТЕМ, КАК ЕЕ МОЖНО РЕШИТЬ. ЧТО ПРИ ЭТОМ ПРОИСХОДИТ В ВАШЕЙ ДУШЕ — ДЛЯ ОКРУЖАЮЩИХ ЗАГАДКА.

50—99 БАЛЛОВ. ВЫ ОХОТНО БЫВАЕТЕ РУЛЕВЫМ, НО МОЖЕТЕ, ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО, ПЕРЕДАТЬ ШТУРВАЛ В ВЕРНЫЕ РУКИ. ПРИ ОЦЕНКЕ ПРИЧИН СОБСТВЕННЫХ ТРУДНОСТЕЙ РЕАЛИСТИЧНЫ: ГИБКОСТЬ, ЧУТКОСТЬ И РАССУДИТЕЛЬНОСТЬ ВСЕГДА БЫВАЮТ ВАШИМИ СОЮЗНИКАМИ. ВЫ УМЕЕТЕ ЖИТЬ В ДОБРОМ СОГЛАСИИ С ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ, НЕ НАРУШАЯ ВНУТРЕННЕГО СОГЛАСИЯ С САМИМ СОБОЙ.

ДО 49 БАЛЛОВ. ВЫ ЧАСТО БЫВАЕТЕ ПАССАЖИРОМ В СВОЕЙ ЖИЗНИ, ЛЕГКО ПОДЧИНЯЕТЕСЬ ВНЕШНИМ СИЛАМ, СЧИТАЯ, ЧТО ТАК СЛОЖИЛИСЬ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, СУДЬБА И Т.П. В СВОИХ ТРУДНОСТЯХ ОБВИНЯЕТЕ КОГО УГОДНО, НО ТОЛЬКО НЕ СЕБЯ. НАСТОЯЩАЯ НЕЗАВИСИМОСТЬ КАЖЕТСЯ ВАМ НЕДОСТИЖИМОЙ И НЕВОЗМОЖНОЙ.

2.                  ТЕСТ «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?»

ОТВЕТЬТЕ, НА КАЖДЫЙ ИЗ ПРЕДЛАГАЕМЫХ ВОПРОСОВ: «ПОЧТИ ВСЕГДА», "В БОЛЬШИНСТВЕ СЛУЧАЕВ", "ИНОГДА", "РЕДКО", "ПОЧТИ НИКОГДА".

1. СТАРАЕТЕСЬ ЛИ ВЫ "СВЕРНУТЬ" БЕСЕДУ В ТЕХ СЛУЧАЯХ, КОГДА ТЕМА (ИЛИ СОБЕСЕДНИК) НЕ ИНТЕРЕСНЫ ВАМ?

2. РАЗДРАЖАЮТ ЛИ ВАС МАНЕРЫ ВАШЕГО ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ?

3. МОЖЕТ ЛИ НЕУДАЧНОЕ ВЫРАЖЕНИЕ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА СПРОВОЦИРОВАТЬ ВАС НА РЕЗКОСТЬ ИЛИ ГРУБОСТЬ?

4. ИЗБЕГАЕТЕ ЛИ ВСТУПАТЬ В РАЗГОВОР С НЕИЗВЕСТНЫМ ИЛИ МАЛОЗНАКОМЫМ ЧЕЛОВЕКОМ?

5. ИМЕЕТЕ ЛИ ПРИВЫЧКУ ПЕРЕБИВАТЬ ГОВОРЯЩЕГО?

6. ДЕЛАЕТЕ ЛИ ВЫ ВИД, ЧТО ВНИМАТЕЛЬНО СЛУШАЕТЕ, А САМИ ДУМАЕТЕ СОВСЕМ О ДРУГОМ?

7. МЕНЯЕТЕ ЛИ ТОН, ГОЛОС, ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, КТО ВАШ СОБЕСЕДНИК?

8. МЕНЯЕТЕ ЛИ ТЕМУ РАЗГОВОРА, ЕСЛИ СОБЕСЕДНИК КОСНУЛСЯ НЕПРИЯТНОЙ ДЛЯ ВАС ТЕМЫ?

9. ПОПРАВЛЯЕТЕ ЛИ ЧЕЛОВЕКА, ЕСЛИ В ЕГО РЕЧИ ВСТРЕЧАЮТСЯ НЕПРАВИЛЬНО ПРОИЗНЕСЕННЫЕ СЛОВА, НАЗВАНИЯ, ВУЛЬГАРИЗМЫ?

10. БЫВАЕТ ЛИ У ВАС СНИСХОДИТЕЛЬНО-МЕНТОРСКИЙ ТОН С ОТТЕНКОМ ПРЕНЕБРЕЖЕНИЯ И ИРОНИИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ТОМУ, С КЕМ ГОВОРИТЕ?

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

ПОНЯТИЕ "КОММУНИКАТИВНЫЕ УМЕНИЯ" ПРЕДПОЛАГАЕТ ТАКЖЕ УМЕНИЕ УСТАНОВИТЬ ДРУЖЕСКУЮ АТМОСФЕРУ, ПОНЯТЬ ПРОБЛЕМЫ СОБЕСЕДНИКА. ОТВЕТЫ ИЗ ДЕСЯТИ ВОПРОСОВ ТЕСТА ОЦЕНИВАЮТСЯ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:

"ПОЧТИ ВСЕГДА" — 2 БАЛЛА, "В БОЛЬШИНСТВЕ СЛУЧАЕВ" — 4 БАЛЛА, "ИНОГДА" — Б БАЛЛОВ, "РЕДКО" — 8 БАЛЛОВ, "ПОЧТИ НИКОГДА" — 10 БАЛЛОВ.

ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ:

ЧЕМ БОЛЬШЕ БАЛЛОВ, ТЕМ В БОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ РАЗВИТО УМЕНИЕ СЛУШАТЬ. ЕСЛИ НАБРАНО БОЛЕЕ 62 БАЛЛОВ, ТО УМЕНИЕ СЛУШАТЬ — ВЫШЕ "СРЕДНЕГО УРОВНЯ". ОБЫЧНО СРЕДНИЙ БАЛЛ СЛУШАТЕЛЕЙ 55. ЕСЛИ ОЦЕНКА НИЖЕ, ТО ВАМ СТОИТ ПОСЛЕДИТЬ ЗА СОБОЙ ПРИ РАЗГОВОРЕ.

3.                  СОСТАВЬТЕ ТАБЛИЦУ-СХЕМУ  «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ».

4.                  ВЫВОД: ПОЧЕМУ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ СВЯЗЫВАЮТ С КОММУНИКАТИВНОЙ СТОРОНОЙ? КАКОВА РОЛЬ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ?

СПАСИБО ЗА РАБОТУ!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: ОПРЕДЕЛИТЬ СВОЙ УРОВЕНЬ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ И СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ: ТЕСТ «ВАШ УРОВЕНЬ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ»; ТЕСТ«ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».

ХОД РАБОТЫ:

1.  ТЕСТ  «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 ОРДИНАРНАЯ 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 ВЫЕХАТЬ В КОМАНДИРОВКУ В ГОРОД, ГДЕ НИКОГДА НЕ БЫВАЛИ. ПРИЛОЖИТЕ ЛИ ВЫ МАКСИМУМ УСИЛИЙ, ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ ЭТОЙ КОМАНДИРОВКИ?

5. ЛЮБИТЕ ЛИ 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 ЛИ НАПОМНИТЬ ЗНАКОМОМУ, ЧТО ОН ЗАБЫЛ ВЕРНУТЬ ВАМ 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 НИ БЫЛА. ПРЕДПОЧИТАЕТЕ ЛИ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ СВОЕГО НАМЕРЕНИЯ ИЛИ ВСТАНЕТЕ В ХВОСТ И БУДЕТЕ ТОМИТЬСЯ В ОЖИДАНИИ?

12. БОИТЕСЬ ЛИ УЧАСТВОВАТЬ В КАКОЙ-ЛИБО КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ?

13. У ВАС ЕСТЬ СОБСТВЕННЫЕ СУГУБО ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРОИЗВЕДЕНИЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ЖИВОПИСИ, КУЛЬТУРЫ И НИКАКИХ ЧУЖИХ МНЕНИЙ НА ЭТОТ СЧЕТ НЕ ПРИЕМЛЕТЕ. ЭТО ТАК?

14. УСЛЫШАВ ГДЕ-ЛИБО В КУЛУАРАХ ВЫСКАЗЫВАНИЕ ЯВНО ОШИБОЧНОЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПО ХОРОШО ИЗВЕСТНОМУ ВАМ ВОПРОСУ, ПРЕДПОЧИТАЕТЕ ЛИ ПРОМОЛЧАТЬ И НЕ ВСТУПАТЬ В СПОР?

15. ВЫЗЫВАЕТ ЛИ У ВАС ДОСАДУ ЧЬЯ-ЛИБО ПРОСЬБА ПОМОЧЬ РАЗОБРАТЬСЯ В ТОМ ИЛИ ИНОМ СЛУЖЕБНОМ ВОПРОСЕ ИЛИ УЧЕБНОЙ ТЕМЕ?

16. ОХОТНЕЕ ЛИ ИЗЛАГАЕТЕ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ (МНЕНИЕ, ОЦЕНКУ) В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, ЧЕМ В УСТНОЙ?

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

"ДА" - 2 ОЧКА, "ИНОГДА" — 1 ОЧКО, "НЕТ" — О ОЧКОВ. ПОЛУЧЕННЫЕ ОЧКИ ПРОСУММИРУЙТЕ И ПО КЛАССИФИКАТОРУ ОПРЕДЕЛИТЕ, К КАКОЙ КАТЕГОРИИ ОТНОСИТЕСЬ.

30—32 ОЧКА. ВЫ ЯВНО НЕКОММУНИКАБЕЛЬНЫ И ЭТО ВАША БЕДА, ТАК КАК СТРАДАЕТЕ ОТ ЭТОГО НЕ ТОЛЬКО САМИ, НО И БЛИЗКИЕ ВАМ ЛЮДИ. СТАРАЙТЕСЬ БЫТЬ ОБЩИТЕЛЬНЕЙ, КОНТРОЛИРУЙТЕ СЕБЯ.

25—29 ОЧКОВ. ВЫ ЗАМКНУТЫ, НЕ РАЗГОВОРЧИВЫ, 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 ЭТИ 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 ВЫЗЫВАЕТ У ВАС РАЗДРАЖЕНИЕ.

9—13 ОЧКОВ. ВЫ ВЕСЬМА ОБЩИТЕЛЬНЫ, ЛЮБОПЫТНЫ, РАЗГОВОРЧИВЫ, ЛЮБИТЕ ВЫСКАЗЫВАТЬСЯ ПО РАЗЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ, ОХОТНО ЗНАКОМИТЕСЬ С НОВЫМИ ЛЮДЬМИ, БЫВАТЬ 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 "РУБАХА-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 И РУКОВОДИТЕЛИ 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.

ОПИШИТЕ СВОЙ УРОВЕНЬ ОБЩЕНИЯ. ОТМЕТЬТЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ. ХОТЕЛИ БЫ ВЫ ЧТО-НИБУДЬ ИЗМЕНИТЬ В ВАШЕМ ОБЩЕНИЯ? ПОЧЕМУ?

3. ТЕСТ «ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

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 ОТКЛАДЫВАНИИ 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. ДЕЛЯ 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 С ДРУГИМИ 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:

ВЫБЕРИТЕ 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, 71, 76, 80

СТИЛЬ 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45. 52, 54, 60, 61, 68, 72, 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, ЧАСТО ВЗВОЛНОВАНЫ.

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, СОПЕРЕЖИВАЮЩИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ОРИЕНТИРОВАНЫ.

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 ПОНИМАТЬ.

            ОПИШИТЕ ВАШИ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ. ОПРЕДЕЛИТЕ, КАКИЕ БЫ ВАМ ПОДОШЛИ ПРОФЕССИИ, ОРИЕНТИРУЯСЬ НА ВАШ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ. А КАКИЕ ПРОФЕССИИ БЫЛИ БЫ ДЛЯ ВАС ОЧЕНЬ СЛОЖНЫ.

4. ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОСЫ:  КАКИЕ ВИДЫ ОБЩЕНИЯ ВАМ ИЗВЕСТНЫ? КАКИЕ СТОРОНЫ ВХОДЯТ В СТРУКТУРУ ОБЩЕНИЯ?

5. ВЫВОД: ОПИШИТЕ, ЧТО НОВОГО ВЫ УЗНАЛИ О СЕБЕ, ВЫПОЛНЯЯ ПРАКТИЧЕСКУЮ РАБОТУ. ЧТО БЫ ХОТЕЛИ В СЕБЕ ИЗМЕНИТЬ.

СПАСИБО ЗА РАБОТУ!

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6

«ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ»

ЦЕЛЬ РАБОТЫ: ОПРЕДЕЛИТЬ СВОЮ КОНФЛИКТНОСТЬ И СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ.

ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ: ТЕСТЫ: КЕННЕТ У.ТОМАС «ВАШ СПОСОБ РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ», «КОНФЛИКТНАЯ ЛИ ВЫ ЛИЧНОСТЬ?».

ХОД РАБОТЫ:

1.                  С ПОМОЩЬЮ ТЕСТА ОПРЕДЕЛИТЕ СВОЙ СПОСОБ РЕАГИРОВАНИЯ В КОНФЛИКТЕ. ВЫДЕЛИТЕ ТЕ СПОСОБЫ, КОТОРЫМИ ВЫ ПОЛЬЗУЕТЕСЬ ЧАЩЕ. ВЫБЕРИТЕ СУЖДЕНИЕ, КОТОРОЕ НАИБОЛЕЕ ТИПИЧНО ДЛЯ ВАШЕГО ПОВЕДЕНИЯ.

1.      А) ИНОГДА Я ПРЕДСТАВЛЯЮ ВОЗМОЖНОСТЬ ДРУГИМ ВЗЯТЬ НА СЕБЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕШЕНИЕ СПОРНОГО ВОПРОСА;

      Б) ЧЕМ ОБСУЖДАТЬ ТО, В ЧЕМ МЫ РАСХОДИМСЯ, Я СТАРАЮСЬ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТО, В ЧЕМ

      МЫ ОБА СОГЛАСНЫ.

2.      А) Я СТАРАЮСЬ НАЙТИ КОМПРОМИССНОЕ РЕШЕНИЕ;

      Б) Я ПЫТАЮСЬ УЛАДИТЬ ДЕЛО С УЧЕТОМ ИНТЕРЕСОВ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА И МОИХ СОБСТВЕННЫХ.

3.      А) ОБЫЧНО Я НАСТОЙЧИВО СТРЕМЛЮСЬ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО;

Б) ИНОГДА Я ЖЕРТВУЮ СВОИМИ СОБСТВЕННЫМИ ИНТЕРЕСАМИ РАДИ ИНТЕРЕСОВ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.

4.      А) Я СТАРАЮСЬ НАЙТИ КОМПРОМИССНОЕ РЕШЕНИЕ;

Б) Я СТАРАЮСЬ НЕ ЗАДЕТЬ ЧУВСТВ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.

5.      А) УЛАЖИВАЯ СПОРНУЮ СИТУАЦИЮ, ВСЕ ВРЕМЯ ПЫТАЮСЬ НАЙТИ ПОДДЕРЖКУ У ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА;

Б) СТАРАЮСЬ ДЕЛАТЬ ВСЕ, ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ БЕСПОЛЕЗНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ.

6.      А) Я ПЫТАЮСЬ ИЗБЕЖАТЬ НЕПРИЯТНОСТЕЙ ДЛЯ СЕБЯ;

Б) Я СТАРАЮСЬ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО.

7.      А) СТАРАЮСЬ ОТЛОЖИТЬ РЕШЕНИЕ СПОРНОГО ВОПРОСА, С ТЕМ ЧТОБЫ СО ВРЕМЕНЕМ РЕШИТЬ ЕГО ОКОНЧАТЕЛЬНО;

Б) СЧИТАЮ ВОЗМОЖНЫМ В ЧЕМ-ТО УСТУПИТЬ, ЧТОБЫ ДОБИТЬСЯ В ДРУГОМ.

8.      А) ОБЫЧНО Я НАСТОЙЧИВО СТРЕМЛЮСЬ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО;

Б) ПЕРВЫМ ДЕЛОМ СТАРАЮСЬ ОПРЕДЕЛИТЬ ТО, В ЧЕМ СОСТОЯТ ВСЕ ЗАТРОНУТЫЕ ИНТЕРЕСЫ И СПОРНЫЕ ВОПРОСЫ.

9.      А) ДУМАЮ, ЧТО НЕ ВСЕГДА СТОИТ ВОЛНОВАТЬСЯ ИЗ-ЗА КАКИХ-ТО ВОЗНИКШИХ РАЗНОГЛАСИЙ;

Б) Я ПРИЛАГАЮ УСИЛИЯ, ЧТОБЫ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО.

10.  А) Я ТВЕРДО СТРЕМЛЮСЬ ДОБИТЬСЯ  СВОЕГО;

Б) Я ПЫТАЮСЬ НАЙТИ КОМПРОМИССНОЕ РЕШЕНИЕ.

11.  А) ПЕРВЫМ ДЕЛОМ СТАРАЮСЬ ЯСНО ОПРЕДЕЛИТЬ ТО, В ЧЕМ СОСТОЯТ ВСЕ ЗАТРОНУТЫЕ ВОПРОСЫ И ИНТЕРЕСЫ;

Б) СТАРАЮСЬ УСПОКОИТЬ ДРУГОГО И, ГЛАВНЫМ ОБРАЗОМ, СОХРАНИТЬ НАШИ ОТНОШЕНИЯ.

12.  А) ЗАЧАСТУЮ ИЗБЕГАЮ ЗАНИМАТЬ ПОЗИЦИЮ, КОТОРАЯ МОЖЕТ ВЫЗВАТЬ СПОРЫ;

Б) ДАЮ ВОЗМОЖНОСТЬ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ В ЧЕМ-ТО ОСТАТЬСЯ ПРИ СВОЕМ МНЕНИИ, ЕСЛИ ОН ТАКЖЕ ИДЕТ НАВСТРЕЧУ.

13.  А) ПРЕДЛАГАЮ СРЕДНЮЮ ПОЗИЦИЮ;

Б) НАСТАИВАЮ, ЧТОБЫ ВСЕ БЫЛО СДЕЛАНО ПО-МОЕМУ.

14.  А) СООБЩАЮ ДРУГОМУ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ И СПРАШИВАЮ О ЕГО ВЗГЛЯДАХ;

Б) ПЫТАЮСЬ ДОКАЗАТЬ ДРУГОМУ ЛОГИКУ И ПРЕИМУЩЕСТВО МОИХ ВЗГЛЯДОВ.

15.  А) СТАРАЮСЬ УСПОКОИТЬ ДРУГОГО И СОХРАНИТЬ НАШИ ОТНОШЕНИЯ;

Б) СТАРАЮСЬ СДЕЛАТЬ ВСЕ НЕОБХОДИМОЕ, ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ НАПРЯЖЕНИЯ.

16.  А) СТАРАЮСЬ НЕ ЗАДЕТЬ ЧУВСТВ ДРУГОГО;

Б) ОБЫЧНО ПЫТАЮСЬ УБЕДИТЬ ДРУГОГО В ПРЕИМУЩЕСТВАХ МОЕЙ ПОЗИЦИИ.

17.  А) ОБЫЧНО НАСТОЙЧИВО СТРЕМЛЮСЬ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО;

Б) СТАРАЮСЬ СДЕЛАТЬ ВСЕ, ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ БЕСПОЛЕЗНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ.

18.  А) ЕСЛИ ЭТО СДЕЛАЕТ ДРУГОГО СЧАСТЛИВЫМ, Я ДАМ ЕМУ ВОЗМОЖНОСТЬ НАСТОЯТЬ НА СВОЕМ;

Б) ДАМ ВОЗМОЖНОСТЬ ДРУГОМУ ОСТАТЬСЯ ПРИ СВОЕМ МНЕНИИ, ЕСЛИ ОН ИДЕТ МНЕ НАВСТРЕЧУ.

19.  А) ПЕРВЫМ ДЕЛОМ ПЫТАЮСЬ ОПРЕДЕЛИТЬ ТО, В ЧЕМ СОСТОЯТ ВСЕ ЗАТРОНУТЫЕ ИНТЕРЕСЫ И СПОРНЫЕ ВОПРОСЫ;

Б) СТАРАЮСЬ ОТЛОЖИТЬ СПОРНЫЕ ВОПРОСЫ, С ТЕМ ЧТОБЫ СО ВРЕМЕНЕМ РЕШИТЬ ИХ ОКОНЧАТЕЛЬНО.

20.  А) ПЫТАЮСЬ НЕМЕДЛЕННО ПРЕОДОЛЕТЬ НАШИ РАЗНОГЛАСИЯ;

Б) СТАРАЮСЬ НАЙТИ НАИЛУЧШЕЕ СОЧЕТАНИЕ ВЫГОД И ПОТЕРЬ ДЛЯ НАС ОБОИХ.

21.  А) ВО ВРЕМЯ ПЕРЕГОВОРОВ СТАРАЮСЬ БЫТЬ ВНИМАТЕЛЬНЫМ К ДРУГОМУ;

Б) ВСЕГДА СКЛОНЯЮСЬ К ПРЯМОМУ ОБСУЖДЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ.

22.  А) ПЫТАЮСЬ НАЙТИ ПОЗИЦИЮ, КОТОРАЯ НАХОДИТСЯ ПОСЕРЕДИНЕ МЕЖДУ МОЕЙ И ПОЗИЦИЕЙ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА;

Б) ОТСТАИВАЮ СВОЮ ПОЗИЦИЮ.

23.  А) КАК ПРАВИЛО, Я ОЗАБОЧЕН ТЕМ, ЧТОБЫ УДОВЛЕТВОРИТЬ ЖЕЛАНИЯ КАЖДОГО ИЗ НАС;

Б) ИНОГДА ПРЕДОСТАВЛЯЮ ДРУГИМ ВЗЯТЬ НА СЕБЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕШЕНИЕ СПОРНОГО ВОПРОСА.

24.  А) ЕСЛИ ПОЗИЦИЯ ДРУГОГО КАЖЕТСЯ ЕМУ ОЧЕНЬ ВАЖНОЙ, Я СТАРАЮСЬ ИДТИ ЕМУ НАВСТРЕЧУ;

Б) СТАРАЮСЬ УБЕДИТЬ ДРУГОГО ПОЙТИ НА КОМПРОМИСС.

25.  А) ПЫТАЮСЬ УБЕДИТЬ ДРУГОГО В СВОЕЙ ПРАВОТЕ;

Б) ВЕДЯ ПЕРЕГОВОРЫ, СТАРАЮСЬ БЫТЬ ВНИМАТЕЛЬНЫМ К АРГУМЕНТАМ ДРУГОГО.

26.  А) ОБЫЧНО Я ПРЕДЛАГАЮ СРЕДНЮЮ ПОЗИЦИЮ;

Б) ПОЧТИ ВСЕГДА СТРЕМЛЮСЬ УДОВЛЕТВОРИТЬ ИНТЕРЕСЫ КАЖДОГО ИХ НАС.

27.  А) ЗАЧАСТУЮ СТРЕМЛЮСЬ ИЗБЕЖАТЬ СПОРОВ;

Б) ЕСЛИ ЭТО СДЕЛАЕТ ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА СЧАСТЛИВЫМ, Я ДАМ ЕМУ ВОЗМОЖНОСТЬ НАСТОЯТЬ НА СВОЕМ.

28.  А) ОБЫЧНО НАСТОЙЧИВО СТРЕМЛЮСЬ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО;

Б) УЛАЖИВАЯ СИТУАЦИЮ, ОБЫЧНО СТРЕМЛЮСЬ НАЙТИ ПОДДЕРЖКУ У ДРУГОГО.

29.  А) ПРЕДЛАГАЮ СРЕДНЮЮ ПОЗИЦИЮ;

Б) ДУМАЮ, ЧТО НЕ ВСЕГДА СТОИТ ВОЛНОВАТЬСЯ ИЗ-ЗА ВОЗНИКАЮЩИХ РАЗНОГЛАСИЙ.

30.  А)  СТАРАЮСЬ НЕ ЗАДЕТЬ ЧУВСТВ ДРУГОГО;

Б) ВСЕГДА ЗАНИМАЮ ТАКУЮ ПОЗИЦИЮ В СПОРЕ, ЧТОБЫ МЫ СОВМЕСТНО МОГЛИ ДОБИТЬСЯ УСПЕХА.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

ПОСЧИТАЙТЕ КОЛИЧЕСТВО СОВПАВШИХ ОТВЕТОВ ПО КАЖДОМУ ТИПУ ПОВЕДЕНИЯ:

СОПЕРНИЧЕСТВО: 3А, 6Б, 8А, 9Б,10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А

СОТРУДНИЧЕСТВО: 2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б

КОМПРОМИСС: 2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А

ИЗБЕГАНИЕ: 1А, 5Б, 7А, 9А, 12А, 15Б, 17Б, 19Б, 21А, 23Б, 27А, 29Б

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ: 1Б, 3Б, 4Б, 6А, 11Б, 15А, 16А, 18А, 24А, 25Б, 27Б, 30А

ПОЛУЧЕННЫЕ КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ОЦЕНКИ СРАВНИВАЮТСЯ МЕЖДУ СОБОЙ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ НАИБОЛЕЕ ПРЕДПОЧИТАЕМОЙ ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА, ТЕНДЕНЦИЙ ЕГО ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В СЛОЖНЫХ УСЛОВИЯХ.

2.      ОПИШИТЕ ВЫЯВЛЕННЫЕ ТИПЫ ВАШЕГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, ОПРЕДЕЛИВ ИХ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ И ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ.

3.      ТЕСТ «КОНФЛИКТНАЯ ЛИ ВЫ ЛИЧНОСТЬ?»

ЧТОБЫ УЗНАТЬ КОНФЛИКТНАЯ ЛИ ВЫ ЛИЧНОСТЬ, ВОСПОЛЬЗУЙТЕСЬ СЛЕДУЮЩИМ ТЕСТОМ, ВЫБРАВ ПО ОДНОМУ ОТВЕТУ НА КАЖДЫЙ ВОПРОС.

1. В ОБЩЕСТВЕННОМ ТРАНСПОРТЕ НАЧАЛСЯ СПОР НА ПОВЫШЕННЫХ ТОНАХ. ВАША РЕАКЦИЯ?

А) НЕ ПРИНИМАЮ УЧАСТИЯ;

Б) КРАТКО ВЫСКАЗЫВАЮСЬ В ЗАЩИТУ СТОРОНЫ, КОТОРУЮ СЧИТАЮ ПРАВОЙ;

В) АКТИВНО ВМЕШИВАЮСЬ, ЧЕМ "ВЫЗЫВАЮ ОГОНЬ НА СЕБЯ".

2. ВЫСТУПАЕТЕ ЛИ НА СОБРАНИЯХ С КРИТИКОЙ РУКОВОДСТВА?

А) НЕТ;

Б) ТОЛЬКО ЕСЛИ ДЛЯ ЭТОГО ИМЕЮ ВЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ;

В) КРИТИКУЮ ПО ЛЮБОМУ ПОВОДУ НЕ ТОЛЬКО НАЧАЛЬСТВО, НО И ТЕХ, КТО ЕГО ЗАЩИЩАЕТ.

3. ЧАСТО ЛИ СПОРИТЕ С ДРУЗЬЯМИ?

А) ТОЛЬКО ЕСЛИ ЭТО ЛЮДИ НЕОБИДЧИВЫЕ;

Б) ЛИШЬ ПО ПРИНЦИПИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ;

В) СПОРЫ — МОЯ СТИХИЯ.

4. ДОМА НА ОБЕД ПОДАЛИ НЕДОСОЛЕННОЕ БЛЮДО. ВАША РЕАКЦИЯ?

А) НЕ БУДУ ПОДНИМАТЬ БУЧУ ИЗ-ЗА ПУСТЯКОВ;

Б) МОЛЧА ВОЗЬМУ СОЛОНКУ;

В) НЕ УДЕРЖУСЬ ОТ ЗАМЕЧАНИЙ.

5. ЕСЛИ НА УЛИЦЕ, В ТРАНСПОРТЕ ВАМ НАСТУПИЛИ НА НОГУ...

А) С ВОЗМУЩЕНИЕМ ПОСМОТРЮ НА ОБИДЧИКА;

Б) СУХО СДЕЛАЮ ЗАМЕЧАНИЕ;

В) ВЫСКАЖУСЬ, НЕ СТЕСНЯЯСЬ В ВЫРАЖЕНИЯХ.

6. ЕСЛИ КТО-ТО ИЗ БЛИЗКИХ КУПИЛ ВЕЩЬ, КОТОРАЯ ВАМ НЕ ПОНРАВИЛАСЬ ... А) ПРОМОЛЧУ;

Б) ОГРАНИЧУСЬ КОРОТКИМ ТАКТИЧНЫМ КОММЕНТАРИЕМ;

В) УСТРОЮ СКАНДАЛ.

7. НЕ ПОВЕЗЛО В ЛОТЕРЕЕ. КАК К ЭТОМУ ОТНЕСЕТЕСЬ?

А) ПОСТАРАЮСЬ КАЗАТЬСЯ РАВНОДУШНЫМ, НО ДАМ СЕБЕ СЛОВО НИКОГДА БОЛЬШЕ НЕ УЧАСТВОВАТЬ В НЕЙ;

Б) НЕ СКРОЮ ДОСАДУ, НО ОТНЕСУСЬ К ПРОИСШЕДШЕМУ С ЮМОРОМ, ПООБЕЩАВ ВЗЯТЬ РЕВАНШ;

В) ПРОИГРЫШ НАДОЛГО ИСПОРТИТ НАСТРОЕНИЕ.

ОБРАБОТКА РЕЗУЛЬТАТОВ:

КАЖДОЕ А) — 4 ОЧКА; Б) 6—2 ОЧКА; В) —0 ОЧКОВ.

ОТ 20—28 ОЧКОВ. ВЫ ТАКТИЧНЫ И МИРОЛЮБИВЫ, УХОДИТЕ ОТ КОНФЛИКТОВ И СПОРОВ, ИЗБЕГАЕТЕ КРИТИЧЕСКИХ СИТУАЦИЙ НА РАБОТЕ И ДОМА. МОЖЕТ ПОЭТОМУ ИНОГДА НАЗЫВАЮТ ВАС ПРИСПОСОБЛЕНЦЕМ.

ОТ 10—18 ОЧКОВ. ВЫ СЛЫВЕТЕ ЧЕЛОВЕКОМ КОНФЛИКТНЫМ. НО НА САМОМ ДЕЛЕ КОНФЛИКТУЕТЕ ЛИШЬ ТОГДА, КОГДА НЕТ ДРУГОГО ВЫХОДА И ВСЕ СРЕДСТВА ИСЧЕРПАНЫ. ПРИ ЭТОМ НЕ ВЫХОДИТЕ ЗА РАМКИ КОРРЕКТНОСТИ, ТВЕРДО ОТСТАИВАЕТЕ СВОЕ МНЕНИЕ. ВСЕ ЭТО ВЫЗЫВАЕТ К ВАМ УВАЖЕНИЕ.

ДО 8 ОЧКОВ. КОНФЛИКТЫ И СПОРЫ — ЭТО ВАША СТИХИЯ. ЛЮБИТЕ КРИТИКОВАТЬ ДРУГИХ, НО НЕ ВЫНОСИТЕ КРИТИКИ В СВОЙ АДРЕС. ВАША ГРУБОСТЬ И НЕСДЕРЖАННОСТЬ ОТТАЛКИВАЕТ ЛЮДЕЙ. С ВАМИ ТРУДНО КАК НА РАБОТЕ, ТАК И ДОМА. ПОСТАРАЙТЕСЬ ПЕРЕБОРОТЬ СВОЙ ХАРАКТЕР.

4.      ВЫВОД: СОСТАВЬТЕ ПРОГРАММУ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ.

3. Контроль результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Текущий контроль

Вопросы для самопроверки и повторения:

Раздел 1

Тема 1.1 Психология как наука

1. Что такое «психология»? Назовите предмет психологии.

2.Какие отрасли психологии вам известны?

3. Назовите основные цели и задачи курса.

4. Перечислите методы психологии: основные и вспомогательные.

Тема 1.2 Этапы развития психологи

1. Перечислите основные четыре этапа становления науки психологии и назовите предмет изучения на каждом этапе (психология как наука о душе, психология как наука о сознании,психология как наука о поведении, психология как наука о психике )

2. Охарактеризуйте 1 этап.

3. Охарактеризуйте 2 этап.

4. Охарактеризуйте 3 этап.

5. Охарактеризуйте 4 этап.

Тема 1.3 Понятие психики. Структура психики человека

1.Каково значение слова «психика»? Дайте определение этому понятию.

2. Докажите, что психика сложна и многообразна по своим проявлениям.

3. Перечислите слои психики.

4. Что такое психические процессы?

5. Что такое психические состояния?

6. Что такое психические свойства?

Тема 1.4 Психические процессы

1. Дайте определение понятию «психические процессы».

2. Перечислите виды, структуру, механизмы следующих познавательных процессов: ощущения, восприятия, память, внимание, мышление и воображение.

3. Какие приемы развития психических процессов вы знаете?.

Тема 1.5 Общее и индивидуальное в психике человека. Темперамент.

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?

2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совмести­мы и почему?

Тема 1.6 Характер, акцентуации характера, неврозы.

1.Что такое характер?

2. Что такое акцентуации?

3. Какие основные черты характера вам известны?

4. Докажите на примерах, что характер человека формируется на про­тяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным.

5. Что такое воля и какова ее основная задача?

6. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств лич­ности?

Тема 1.7 Эмоции и чувства.

1. Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

2. Какие вы знаете виды эмоций?

3. Какие вы знаете виды чувств?

4. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздей­ствию? Объясните причины возможного соответствия или несоответ­ствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.

Раздел 2

Тема 2.1 Функции и структура общения

1. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?

2. Каковы основные компоненты общения?

3. В чем сущность дифференциации общения на форму и содержание?

4. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?

5. Перечислите функции коммуникации в общении.

Тема 2.2 Общение как восприятие.

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?

2. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?

3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?

4.  Какие психологические механизмы восприятия вам известны?

5. Раскройте сущность каждого механизма.

Тема 2.3 Общение как коммуникация.

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущ­ность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

3. Что означает выражение «читать человека»?

4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодей­ствии?

5. Назовите виды невербальных средств общения.

Тема 2.4 Общение как взаимодействие.

 1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимо­действие»?

2. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?

3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на конт­роль и понимание.

4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространен­ными?

5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характе­рен для «контролера» и какой тип для «понимателя».

Тема 2.5 Деловое общение.

   1. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим выска­зыванием?

2. Раскройте сущность рефлексивного слушания.

3. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлек­сивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.

4. Для чего нужны «техники общения»?

Тема 2.6 Межличностные отношения и взаимодействия.

1. Каковы особенности рабочей группы как социально-психологической общности людей? В чем ее отличие от других социальных групп?

2. Как вы можете объяснить суть проблемы зрелости рабочей группы? Каковы факторы ее формирования?

3.Какие препятствия возникают на пути эффективного функционирования рабочей группы?

4.Что вы знаете о морально-психологическом климате, признаках его незрелости?

5.Какова неформальную структура рабочей группы? В чем особенности ее формирования?

Тема 2.7 Личность и группа.

1. Покажите, как связаны темперамент и деловые качества индивидов.

2. Поясните проблему лидерства, расскажите о типах лидеров.

3. Какую структуру рабочей группы можно считать оптимальной?

4. Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в "команде".

Раздел 3

Тема 3.1. Конфликт: виды, структура, стадии протекания.  Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты.

1. Что такое стиль руководства? Охарактеризуйте стили руководства.

2. Какие факторы необходимо учитывать, выбирая стиль руководства?

3. Назовите основные качества идеального руководителя.

4. В чем причины возникновения конфликтов? Какова их типология?

5. Расскажите об основных стадиях протекания конфликта.

6. Опишите внутриличностный конфликт?

7. Какие характеристики внутриличностного конфликта Вы знаете?

8. Перечислите теории внутриличностных конфликтов.

9.   Назовите мотивы возникновения конфликтов в организации.

10.Какие причины, традиционно, вызывают конфликты?

11.Назовите виды межличностных конфликтов.

Тема 3.2. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.

1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.

2. Основные стадии протекания конфликта.

3. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?

4. Что собой представляет карта конфликта?

5. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней

Раздел 4.

Тема 4.1. Этика профессионального и делового общения.

1. Дайте определение понятий "этика", "общение", "деловое общение", "этика делового общения".

2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.

4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

Тема 4.2. Деловой этикет. Имидж.

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду че­ловека?

2. Что означает «быть элегантным»?

3. Что означает слово «этикет»?

4. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

5. Почему по речи судят об общей культуре человека?

6. Подготовьте сообщения (доклады): «Роль этикета в моей будущей профессии»; «Значение культуры речи в профессиональной карьере».

3.2. Итоговый контроль

Тест для итогового контроля.

1. Наука о внутреннем духовном мире человека, о неповторимом психологическом складе личности называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Свойство живой высокоорганизованной материи, заключающееся вспособности своими состояниями отражать окружающий объективныймир в его связях и проявлениях называется:А) психикаБ) сознание в) поведение г) детерминизм.
3. Слои психики: 1\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Периоды становления науки

Психология как наука…

Психология как наука…

Психология как наука…

Психология как наука…

1. С каким событием в становлении психологии связан 1879 год?

А) А.В.Ливенгук изобрел микроскоп и обнаружил отсутствие «души»

Б) З. Фрейд написал свой первый труд по психоанализу

В) В. Вундт открыл первую экспериментальную лабораторию попсихологии в Лейпциге

1. Первый труд по психологии принадлежит:

А) АристотелюБ) ГиппократуВ) Галену

1. Выберите, какое определение психологии было дано более 2-х тысяч летназад:

А) психология – наука о душеБ) психология – наука очеловекеВ) психология – наука о сознанииГ) психология – наука оповедении

1. По мнению З.Фрейда, человеческая сущность состоит из 3 составляющих:

А)\_\_\_\_\_\_\_ Б)\_\_\_\_\_\_\_ В)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Выберите как называются отдельные формы или виды психическойдеятельности:

А) свойстваБ) процессыВ) психологияГ) состояния

1. Выберитекакназываетсяособаяхарактеристикапсихическойдеятельности человека за некоторый период времени:

А) свойстваБ) процессыВ) психологияГ) состояния

1. Выберите психическое свойство:

А) мышлениеБ) вниманиеВ) характерГ) пассивность

1. Отражениепрошлогоопытаилизапечатление,сохранениеивоспроизведение информации, называется:

А) вниманиеБ) внимательностьВ) памятьГ) сосредоточенность

1. Отражениеотдельныхсвойствпредметов,непосредственновоздействующих на органы чувств, называется:

А) восприятиеБ) ощущенияВ) памятьГ)воображение

1. Определенная направленность психической деятельности, сознаниячеловеканаизбирательноевосприятиепредметовиявлений,называется:

А) мышлениеБ) воображение В) восприятиеГ) сознание

1. Динамическая характеристика психических процессов и поведениячеловека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности,называется:

А) характер В) акцентуацияБ) темперамент Г) структурность

1. Характер и темперамент: А) это одно и то же;Б) характер – это основа темперамента;

В) темперамент – это основа характера;Г) все ответы верны.

1. Совокупность устойчивых черт личности, отражающих отношение человека к окружающему миру, другим людям, самому себе, закрепленные втипичных способах поведения называется:А) характер;Б) темперамент; В) индивидуальность.
2. Акцентуации – это:А) болезненные уродства характера;Б) преувеличенное развитие некоторых черт характера;В) врожденное недоразвитие интеллекта.
3. Древнейшее описание типов темперамента принадлежит:А) Аристотелю;

Б) Платону;В) Гиппократу;Г) Сократу.

1. Повышенная чувствительность, быстрая утомляемость, тревожность,изменчивостьнастроения,обладаниехудожественнымииинтеллектуальными способностями – характерные черты:А) сангвиника;Б) холерика;В) меланхолика;Г)флегматика.
2. Неразговорчивость,медленноепроявлениеэмоций,высокаятрудоспособность, сопротивляемость раздражителям и трудностям, плохоевосприятие нового относится к характеристике:А) холерика;Б) флегматика;В) сангвиника;Г) меланхолика.
3. Эмоции – это:А)отражениепрошлогоопытаилизапечатление,сохранениеиливоспроизведение чего-либо;

Б) отражение будущего, создание нового образа, на основе прошлого опыта;

В) одна из важнейших сторон психической деятельности, характеризующаяпереживание человеком действительности, отношение его к окружающемумиру и к самому себе.

1. Установите соответствие:

Тип эмоцийХарактеристика

А) стенические1 Беспокойство

Б) астенические2 Радость

3 Плохое настроение

4 Торжество

1. При каком из названных ниже состояний наблюдаются повышенноенастроение,

Прекрасное самочувствие, вовсе несоответствующеедействительности:

А) мания Б) апатияВ) эйфорияГ) дисфория

1. Аффект характеризуется следующими признаками:

А) тихое ворчание, сонливость, неосознанность времени

Б) возмущение, выкрики, решение критических ситуаций

В) бегство, агрессия, безумство, последующая амнезия

1. Установите соответствие:

Вид эмоций

А) настроение

Б) страсть

В) аффект

Характеристика

1.Длительная, интенсивнаяэмоция,способнаявызвать,организоватьистимулировать деятельность человека

2.Предельно выраженная, кратковременная эмоция (ярость, гнев)

1. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающее поведение человека.
2. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми порождаемый потребностями совместной деятельности ивключающий в себя 3 стороны:

а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,б) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,в) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1. Словесное, речевое общение называется: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Общение с использованием мимики, жестов, осанки и позы называется:\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Эмпатия – это:А) способность человека к сопереживанию Б) самовнушение В) элементарные переживанияГ)ответ организма нараздражитель
4. Рефлексия – этоА) расслаблениеБ) заторможенность мышленияВ) способность сознания человека сосредоточится на самом себеГ) реакция на раздражитель
5. Установите соответствие:

Зоны комфортаРасстояние

А) личная 1) 15-46 см

Б) интимная 2) 1.2 – 3.6 м

В) социальная 3) 46 см – 1.2 м

Г) общественная 4) больше 3.6 м.

1. Сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом,называется:

А) шаблон Б) стереотип В) клишеГ) атрибуция

1. Конфликт – это:

А) установление отношений между людьми;

Б) способность сопереживать другому человеку;

В) крайняя форма обострения противоречия.

1. Конфликты всегда вредны:

а) да; б) нет.

1. Если конфликт ведет к созданию гармонизации отношений,обновлению, то он называется:А) конструктивный; Б) деструктивный.
2. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт …

А) конструктивныйБ) деструктивный

1. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль …

А) конкуренцииБ) сотрудничестваВ) компромиссаГ) приспособления

1. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль …

А) компромиссаБ) конкуренции и соперничестваВ) сотрудничестваГ) уклонения

1. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличение объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?1. Межличностного.2. Между личностью и группой.3. Межгрупповой.
2. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей:а) межличностный;б) межгрупповой;в) внутригрупповой;г) внутриличностный.
3. Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:а) компромисс;б) приспособление;в) избегание;г) соперничество.
4. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:а) уход;б) приспособление;в) компромисс;г) соперничество.
5. Черты характера, провоцирующие конфликт:

а) гибкость, подвижность мышления, взглядов

б) стремление доминировать, во что бы то ни стало везде, даже если это не нужно

в) адекватная самооценка

г) нет верного ответа.

1. Темы эссе:
2. Я среди других
3. Как я преодолеваю конфликты
4. Если бы я был руководителем

4. ГЛОССАРИЙ

***Абсолютный верхний порог*** - максимальная величина раздражителя, еще вызывающего

ощущение данной модальности.

***Абсолютный нижний порог*** - минимальная величина раздражителя, вызывающего едва заметное ощущение.

***Абстрактное (словесно-логическое) мышление*** - вид мышления, осуществляемый при помощи логических операций с понятиями.

***Абстракция*** - выделение одного признака предметов или явлений с отвлечением от других.

***Агглютинация*** - "склеивание" различных в повседневной жизни не соединяемых качеств, частей нескольких объектов в один образ.

***Адаптация*** - изменение чувствительности органов чувств под влиянием действия раздражителя.

***Аксиологический (ценностный) потенциал личности*** определяется приобретенной ею в процессе социализации системой ценностных ориентаций в нравственной, политической, религиозной, эстетической сферах, т.е. ее идеалами, жизненными целями, убеждениями и устремлениями.

***Активное воображение*** - создание образов, которые находят воплощение в жизни.

***Активность*** - свидетельствует о том, насколько интенсивно человек воздействует на внешний мир и преодолевает препятствия в достижении целей (настойчивость, целенаправленность, сосредоточение внимания).

***Активность восприятия*** – проявляется в узнавании, которое бывает неспецифическим, когда человек определяет только род предметов, к которым относится данный предмет, и специфическим, когда человек узнает конкретный предмет.

***Акустикомнестическая афазия*** - нарушение понимания речи в затрудненных условиях. Затруднения при письме под диктовку.

***Акцентуация характера*** - преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.

***Анализ*** - расчленение объекта на различные компоненты, части, стороны.

***Анализ процесса и продуктов деятельности*** – метод, использующий такие материалы как рисунки, сочинения, технические поделки, альбомы, коллекции и т.д. и анализирующий сам процесс деятельности.

***Анкета*** – метод сбора фактов на основе письменного самоотчета на заранее составленную систему вопросов.

***Апатия*** - психическое состояние, вызванное утомлением, тяжелыми переживаниями или заболеваниями и проявляющееся потерей интереса и безразличием к окружающему.

***Апперцепция*** - зависимость восприятия от прошлого опыта, запаса знаний и общей направленности личности.

***Астенические чувства*** - это эмоции, понижающие активность личности, снижающие энергию, способствующие скованности и пассивности.

***Аффективно - экзальтированный тип*** - склонность глубоко и ярко реагировать на отдельные события, впадая при этом то в депрессию, то в эйфорические крайности, то в самое мрачное, то в самое мечтательное и счастливое состояние.

***Аффекты*** - бурные, часто неуправляемые, кратковременные реакции.

***Афферентная моторная афазия*** - нарушение членораздельности речевых артикуляций, спутывание звуков в процессе их выбора.

***Беглость*** творчества - способность генерировать большое количество идей

***Безграничность пространства и времени*** - с помощью мышления можно охватить любое пространство и время.

***Беседа*** – метод, предусматривающий прямое или косвенное получение сведений путем речевого общения.

***Биографический метод*** – изучение личности по имеющимся документам ее биографии.

***Борьба мотивов*** - этап волевого действия, связанный с принятием решения, процесс определения наиболее значимого стимула волевого действия.

***Быстрота мышления*** - умение быстро разобраться в сложной ситуации, быстро обдумать и принять правильное решение.

***Взаимодействие ощущений*** - изменение чувствительности анализаторов под влиянием раздражения других органов чувств.

***Включенное наблюдение*** – наблюдатель находится в группе испытуемых; наблюдение изнутри.

***Влечение*** – неопредмеченное побуждение, наиболее примитивная биологическая форма направленности.

***Внешнее внимание*** - внимание, направленное на окружающие предметы и явления.

***Внешние препятствия*** - это не зависящие от человека, объективные препятствия.

Внешняя речь - речь, доступная восприятию других людей.

***Внешняя, экстремальная локализация контроля*** - качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам и обстоятельствам.

***Внимание*** - направленность и сосредоточенность сознания на определенных объектах или деятельности в данный момент времени.

***Внутреннее внимание*** - внимание, направленное на собственные мысли, чувства и переживания человека.

***Внутренние препятствия*** - это препятствия, зависящие от самого человека, его индивидуальных качеств личности, мешающих преодолению препятствий.

Внутренняя речь - это внутренний беззвучный речевой процесс.

***Внутренняя, интернальная локализация контроля*** - склонность человека приписывать ответственность за совершенные действия собственным усилиям и способностям.

***Возбудимый тип*** связан прежде всего с повышенной реактивностью, обусловленной возбудимостью НС. Реакции на происходящее, как правило, недостаточно осмыслены. Недостаточная управляемость влечениями и поступками.

***Возбуждение*** - это активность отдельных центров ЦНС и нервных клеток.

***Возможности*** – психологические предпосылки успешности деятельности личности (задатки и способности).

***Волевое действие*** - простой или сложный волевой акт, имеющий определенную структуру.

***Воля*** - форма психического отражения, проявляющегося в способности к выбору действий, связанных с преодолением внешних и внутренних трудностей и препятствий.

***Воображение*** - отражение реальной действительности в новых, неожиданных сочетаниях и связях; процесс создания образов или программ поведения в неопределенных ситуациях.

***Воспоминание*** - извлечение из долговременной памяти образов прошлого, мысленно локализуемых во времени и пространстве.

***Восприятие –*** отражение предметов и явлений в целом при их непосредственном воздействии на органы чувств.

***Восприятие времени*** - отражение объективной длительности, скорости и последовательности. Субъективные восприятия продолжительных периодов времени в значительной степени определяются характером переживаний, которыми они были заполнены, и эмоциональными состояниями субъекта.

***Восприятие движения*** - отражение во времени изменений положения объектов или самого наблюдателя в пространстве.

***Восприятие пространства*** - чувственно-наглядное отражение пространственных свойств вещей (их величины и формы), их пространственных отношений (расположение относительно друг друга и воспринимающего субъекта и в плоскости, и в глубину). В восприятии пространства участвуют все органы чувств.

***Воспроизведение*** - актуализация закрепленной ранее информации путем извлечения ее из долговременной памяти и перевода в оперативную память.

***Воссоздающее воображение*** - создание образа предмета по его описанию.

***Врожденность*** – особенности личности, определяемые наследственностью и условиями внутриутробной жизни.

***Выборочное наблюдение*** – наблюдатель изучает некоторых членов группы.

***Выдержка*** - умение затормозить действия, чувства и мысли, мешающие осуществлению принятого решения.

***Высшие мотивы*** - мотивы общественного порядка.

***Вытеснение или подавление*** – это непроизвольное устранение из сознания недозволенных мыслей, чувств, желаний в бессознательное Оно.

***Генетический метод*** – способ изучения психических явлений, состоящий в анализе процесса их возникновения и развития от низших форм к высшим.

***Гениальность*** - высокая степень одаренности, выражающаяся в выдающихся достигнутых результатах в какой-то деятельности (ряде областей деятельности). Гений создает эпоху в области своей деятельности.

***Гибкость творчества***  - способность генерировать идеи в разных направлениях

***Гибкость мышления*** - свобода мысли от сковывающего влияния закрепленных в прошлом опыте приемов и способов решения задачи, в умении быстро менять свои действия при изменении обстановки.

***Гиперболизация***- увеличение или уменьшение объекта или изменение отдельных частей объекта.

***Гипертимичность*** указывает на повышенную активность, высокую психическую и физическую выносливость. Жажда деятельности, приподнятое настроение, оптимизм, инициативность.

***Глубина мышления*** - умение проникнуть в сущность сложнейших вопросов, увидеть проблему там, где у других вопросов не возникает, умение предвидеть дальнейшее развитие событий.

***Гнев*** - эмоциональное состояние, отрицательное по знаку, как правило, протекающее в форме аффекта и вызываемое внезапным возникновением серьезного препятствия на пути удовлетворения исключительно важной для субъекта потребности.

***Гносеологический (познавательный) потенциал*** определяется объемом и качеством информации, которой располагает личность, складывающейся из знаний о внешнем мире (природном и социальном) и самопознания. Этот потенциал включает в себя психологические качества, с которыми связана познавательная деятельность человека.

***Двигательная память*** - запоминание и воспроизведение движений и их систем.

***Движения*** - составная часть деятельности восприятия: движения руки, ощупывающей предмет, движения глаз, прослеживающих видимый контур, напряжение мышц гортани, воспроизводящих слышимый звук.

***Движущие силы развития*** – противоречия между: а) возникающими новыми потребностями и достигнутым уровнем овладения средствами, необходимыми для их удовлетворения; б) достигнутым уровнем психического развития и образом жизни. Внешние противоречия, интериоризируясь, вызывая в самом индивиде противоположные тенденции, вступают в борьбу, которая является источником активности и развития личности.

***Дедукция*** - логический вывод в процессе мышления от общего к частному.

***Действие*** - это относительно завершенный элемент деятельности, направленный на достижение определенной промежуточной осознаваемой цели.

***Демонстративный тип*** - личность стремится выпячивать себя, привлекать к себе внимание, ей свойственна театральность.

***Депрессия*** - психическое состояние резко выраженной пассивности, при котором отсутствует интерес к окружающему и все представляется в мрачном виде.

***Деятельность*** – это внутренняя (психическая) и внешняя (физическая) активность человека, регулируемая сознаваемой целью.

Диалог – это равноправное субъект—субъектное общение, имеющее целью взаимное познание, самопознание и саморазвитие партнеров по общению.

Диалогическая речь - разговор, беседа двух или нескольких лиц, которые говорят попеременно.

***Динамическая афазия*** - нарушение способности говорить фразами при сохранении способности повторять, называть, понимать речь.

***Дискурсивное мышление*** - поэтапно развернутый мыслительный процесс.

***Дистимичность личности*** выражается в постоянном пониженном настроении, пессимизме, часто в некоторой заторможенности психических и моторных актов, пониженной продуктивности в работе.

***Дисциплинированность*** - сознательное подчинение своего поведения общепринятым нормам, установленному порядку.

***Длительность*** ***ощущения*** определяется функциональным состоянием органа чувств, временем действия раздражителя и его интенсивностью.

***Долговременная память*** - запоминание и сохранение информации на длительный период времени.

***Естественный эксперимент*** – протекает в обычных условиях.

***Желание*** – осознанная потребность и влечение к чему-либо вполне определенному.

***Забывание*** - полное или частичное стирание информации из памяти, процесс, заключающийся в невозможности воспроизведения ранее закрепленного в памяти.

***Задатки*** - врожденные анатомо - физиологические и функциональные особенности человека, создающие определенные предпосылки для развития способностей.

***Заострение***- подчеркивание каких-либо отдельных признаков, частей, деталей в создаваемом образе.

***Запоминание*** - закрепление в памяти новой информации путем связывания ее с уже приобретенным ранее знанием.

***Застревающий тип (ригидность)*** - означает повышенную устойчивость («застревание») аффективно окрашенных переживаний. Личность практически не выходит из состояния аффектов.

***Защитный механизм*** – предназначен для разрешения конфликта между Я и Оно.

Знания - это система научных понятий. Характеризуются полнотой, глубиной, осознанностью, прочностью, конкретностью, обобщенностью, системностью, существенностью.

***Значение –*** обобщенная форма отражения субъектом общественно-исторического опыта, приобретенного в процессе совместной деятельности и общения, существующего в виде понятий, опредмеченных в схемах действия, социальных ролях, нормах и ценностях.

***Игра*** - это форма реализации активности. Различают: 1) предметно - орудийная игра и игрушки; 2) ролевая игра; 3) игры по правилам.

***Ид*** – биологические инстинктивные влечения (агрессивные и сексуальные). Подчиняется принципу удовольствия (удовольствие и счастье есть главные цели в жизни). Второй принцип – гомеостаз (сохранение внутреннего равновесия).

***Идеал*** – образ, которым руководствуется личность в настоящее время и определяет план самовоспитания.

***Избирательность восприятия*** - преимущественное выделение одних объектов по сравнению с другими.

***Иллюзии восприятия*** - искаженное отражение реального, носящее устойчивый характер.

Императивное общение — это авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

***Индукция*** - логический вывод в процессе мышления от частного к общему.

***Инертность внимания*** - затрудненность переключения внимание на другой объект или деятельность.

***Инициативность*** - умение работать творчески, предпринимая действия и поступки по собственному почину.

***Инстинкты*** – врожденные формы реагирования на определенные условия среды. В основе их лежат безусловные рефлексы.

***Интеллект [IQ] (В. Штерн)*** - есть некоторая общая способность приспособления к новым жизненным условиям. Основой интеллекта является умственная активность (М.К. Акимова) и работоспособность (Э.А. Голубева).

***Интеллектуальное поведение*** – отражение межпредметных связей, приспособление и перенос навыков.

***Интеллектуальные чувства*** – связанные с познавательной деятельностью человека.

***Интенсивность*** ***ощущения*** – определяется силой действующего раздражителя и функциональным состоянием рецептора.

Интерактивная сторона общения – организация взаимодействия между людьми: например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

***Интервью*** – способ получения информации с помощью устного опроса (вопросы задает только исследователь).

***Интерес*** – избирательное отношение личности к объекту в силу его жизненного значения и эмоциональной привлекательности.

Интериоризация - это процесс преобразования внешних, предметных действий, во внутренние, умственные.

***Интерорецептивные ощущения*** - ощущения, сигнализирующие с помощью специализированных рецепторов о протекании обменных процессов во внутренней среде организма.

***Интуитивное мышление*** - быстро протекающий, с отсутствием четко выраженных этапов, минимально осознанный мыслительный процесс.

***Исключенное наблюдение*** – наблюдатель изучает испытуемых со стороны; «подсматривание в замочную скважину».

***Исполнение решения*** - совершение принятого решения, которое может иметь двоякую форму: форму внешнего волевого действия (внешний волевой поступок) и форму воздержания от внешнего волевого действия (внутренний волевой поступок).

***Исполнительность*** - старательность, выполнение в срок поручений и своих обязанностей.

***Качественный анализ*** – заключается в дифференциации обрабатываемого материала по типам, видам, вариантам, в общем в категоризации количественно обработанного материала, что необходимо для подготовки обобщающей фазы исследования.

***Качество ощущения*** - каждый вид ощущений имеет свои специфические особенности, отличающие его от других видов.

***Кластерный анализ*** – математическая процедура многомерного анализа, позволяющая на основе множества показателей, характеризующих ряд объектов, сгруппировать их в классы (кластеры) таким образом, чтобы объекты, входящие в один класс, были более однородными, сходными по сравнению с объектами, входящими в другие классы.

***Количественные (статистические) методы*** – анализы дисперсионный, корреляционный, факторный, кластерный, применяемые в целях психологического исследования.

***Коллективное бессознательное (архетипы)*** – результат предшествующего филогенетического опыта, совокупность коллективных идей, образов, представлений.

Коммуникативная сторона общения – обмена информацией между людьми.

***Коммуникативная функция*** ***эмоций*** - передача переживаний другим, информирование других о своем отношении к предметам и явлениям окружающей действительности.

Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

***Коммуникативный потенциал личности –*** определяется мерой и формами общительности, характером и прочностью контактов, устанавливаемых личностью с другими людьми.

***Компенсация ощущений*** - повышение чувствительности одних анализаторов при наличии дефектов у других.

***Комплексный метод*** – обследование одних и тех же испытуемых представителями различных наук (готовность к обучению в школе определяют психологи, учителя и врачи разных специальностей).

Компромисс – ориентация участника конфликтной ситуации на поиск взаимоприемлемого решения путем взаимных уступок.

***Конкретизация*** - мысленный переход от общего к единичному, которое соответствует этому общему.

***Константность восприятия*** - относительное постоянство образов предметов при изменении условий восприятия.

***Констатирующий эксперимент*** – выявляет определенные психические особенности и уровень развития соответствующего качества.

***Контроль активизации усилий*** - мобилизация дополнительных усилий или снижение усилий вплоть до временного отказа от достижения цели ввиду неблагоприятных обстоятельств.

***Контроль внимания*** - механизм, обеспечивающий направленность внимания на информацию, которая относится к реализации намерения.

***Контроль кодирования и оперативная память*** - информация, связанная с намерением, обрабатывается по экономной (усилий и затрат времени) стратегии. Если действия приостанавливаются, информация о намерении хранится в особом активированном виде, что делает ее легко доступной.

Конфликт – столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций в сознании человека, в межличностных или межгрупповых отношениях, связанное с острыми негативными переживаниями.

***Корреляционный анализ*** – комплекс методов исследования зависимости между переменными, связанными статистическими отношениями.

***Кратковременная память*** - процесс относительно небольшой длительности (несколько секунд), но достаточной для точного воспроизведения только что происшедших событий или воспринятых предметов и явлений.

***Креативность*** - изобретательность мышления; универсальная творческая способность. Определяется следующими критериями:

***Критичность мышления*** - умение объективно оценивать свои и чужие мысли,тщательно и всесторонне проверять все выдвигаемые положения и выводы.

***Лабораторный эксперимент*** – протекает в искусственно созданных условиях, используется специальная аппаратура, действия испытуемого определяются инструкцией.

***Личностная тревожность –*** стабильное свойство личности.

***Личностные потребности***. Здесь идет речь об уважении, престиже, социальном успехе, признание репутации, авторитете, статуса, заслуг. Для удовлетворения этих потребностей требуются другие люди.

***Личностный смысл –*** индивидуализированное отражение действительного отношения личности к тем объектам, ради которых развертывается ее деятельность.

***Личность*** – это человеческий индивид как субъект отношений и сознательной деятельности и как устойчивая система социально значимых черт, характеризующих индивида как человека того или иного общества.

***Логическое запоминание*** основано на понимании смысла, осознании отношений и внутренней логической связи, как между частями запоминаемого материала, так и между данным материалом и прежними знаниями.

***Лонгитюдный метод*** – многократное обследование одних и тех же испытуемых на протяжении определенного периода времени (год и более).

Манипуляция – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений.

Массовое общение — это множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

***Математические способности*** - 1. Легкость формализованного восприятия математического материала; 2. Быстрое и широкое обобщение математических объектов; 3. Склонность к свертыванию математического рассуждения; 4. Гибкость мыслительных процессов при решении математических задач.

Межличностное общение – связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

***Меланхолик*** - раздраженный, тревожный, неподатливый, пессимистический, сдержанный, необщительный, интровертированный, неустойчивый.

***Механическое запоминание*** - последовательное заучивание отдельных частей материала без опоры на смысловую связь между ними.

***Мечта*** - воображение, связанное с осознанием желаемого будущего.

***Мировоззрение*** – система сложившихся взглядов на окружающий мир и свое место в нем, имеющая такие характеристики как научность, системность, логическая последовательность, доказательность, степень обобщенности и конкретности, связь с деятельностью и поведением.

Монологическая речь - длительное, последовательное, связное изложение системы мыслей, знаний одним лицом.

***Монотония*** - психическое состояние, вызванное монотонностью восприятий или действий и проявляющееся как сонливость, снижение воли и внимания, усталость.

***Мотив*** – это побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребности. Мотив предполагает знание о тех материальных или идеальных объектах, которые способны удовлетворить потребность и тех действиях, которые способны привести к ее удовлетворению.

***Мотивационный контроль*** - стратегии, усиливающие мотивационную тенденцию, лежащую в основе намерения, за счет возобновления мотивационного процесса, удерживающего в поле внимания субъекта позитивные ожидания и внешние стимулы, благоприятные для выполнения деятельности.

***Мотивация*** – относительно устойчивая и индивидуально - неповторимая система мотивов, побуждающих человека к активной деятельности.

***Музыкальные способности*** - 1. Ладовое чувство; 2. Гармонический слух; 3. Музыкально - ритмическое чувство.

***Мышление*** - отражение общих и существенных свойств предметов и явлений; существенных отношений и закономерных связей между предметами и явлениями.

***Мягкость характера*** - гибкость приспособления к изменяющимся условиям, достижение цели за счет некоторых уступок, нахождение разумных компромиссов.

***Наблюдение*** – метод, заключающийся в фиксации проявлений поведения и получении суждений о субъективных психических явлениях.

***Навыки*** – приобретенные в процессе жизни формы поведения. В основе их лежат условные рефлексы.

***Наглядно-действенное мышление*** - вид мышления, опирающийся на непосредственное восприятие предметов в процессе действий с ними.

***Напряженность*** - психическое состояние, вызванное экстремальными для данной личности условиями. Она может быть только ситуационной или обусловленной индивидуальными особенностями свойств личности.

***Наследственность*** – свойства и особенности человека, переданные по наследству (строение НС, физические признаки, некоторые потребности и т.д.).

***Настойчивость*** - умение человека мобилизовать свои возможности для длительной борьбы с трудностями.

***Настроения*** - сравнительно продолжительные, устойчивые психические состояния умеренной или слабой интенсивности, проявляющиеся в качестве положительного или отрицательного эмоционального фона психической жизни индивида.

Непосредственное общение – естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств (жесты, мимика, пантомимика).

***Непреднамеренное (непроизвольное) воображение*** - воображение, характеризующееся отсутствием целеполагания и волевого усилия

***Непроизвольная*** ***память*** - запоминание без специальной установки, память, не требующая постановки цели и волевых усилий.

***Непроизвольное внимание*** - внимание, возникающее без всякого намерения человека, без заранее поставленной цели, не требующее волевых усилий.

***Непроизвольное восприятие (непреднамеренное)*** - это такое восприятие, которое осуществляется без специально поставленной цели, не требует волевого усилия; выступает как компонент другой деятельности.

***Непроизвольное мышление*** - непроизвольная трансформация образов сновидений.

***Низшие мотивы*** - мотивы личного порядка.

***Нравственные чувства*** - это чувства, в которых отражается отношения человека к требованиям морали; переживания человеком его отношения к другим людям, к обществу.

***Обобщение*** - объединение предметов и явлений в группы по общим и существенным признакам.

***Обобщенность*** - познание общих и существенных свойств предметов и явлений, закономерных связей и отношений между предметами или явлениями.

***Образ –*** субъективная картина мира или его фрагментов, включающая самого субъекта, других людей, пространственное окружение и временную последовательность событий.

***Образная память*** - запоминание, сохранение и воспроизведение образов ранее воспринимавшихся предметов и явлений действительности.

***Обратимость*** - мысль обратима, всегда можно вернуться к началу мысли.

***Общая психология*** – отрасль психологии, изучающая наиболее общие свойства, особенности и закономерности психики.

***Общение –*** сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности. Специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей. Включает обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

***Общие способности*** - такие индивидуальные свойства личности, которые обеспечивают относительную легкость и продуктивность в овладении знаниями и осуществлении различных видов деятельности.

***Объем внимания*** - количество объектов, которые воспринимаются одновременно с достаточной ясностью, то есть охватываются вниманием одномоментно.

***Одаренность*** - совокупность общих и специальных способностей, свойственных конкретному человеку.

окружающий мир и самого себя.

***Оперативная память*** - запоминание информации на время, необходимое для выполнения операции, отдельного акта деятельности.

Операция - это способ, которым выполняется действие в определенных условиях.

Опосредованное общение – неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

***Опосредованность*** - познание того, что непосредственно в восприятии не дано, познание с использованием вспомогательных средств.

***Опросники*** – стандартизированное анкетирование.

***Оптикомнестическая афазия*** - затруднения в назывании предметов и их изображений при относительной легкости называния действий.

***Организаторские способности*** - 1. Быстрота ориентировки в ситуации; 2. Гибкость ума; 3. Общительность; 4. Психологический такт.

***Организованность*** - разумное планирование и упорядоченная организация своей деятельности.

***Оригинальность творчества*** - проявляется в индивидуальном своеобразии человека, в том, что его резко отличает от других. Например, повышенная чувствительность, излишняя замкнутость и т.д.

***Оригинальность*** - способность выдавать необычные нестандартные идеи

***Осмысленность восприятия*** - восприятие тесно связано с мышлением, с пониманием сущности предмета.

***Отвращение*** - отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами, соприкосновение с которыми вступает в резкое противоречие с идеологическими, нравственными или эстетическими принципами и установками субъекта.

***Отражательная функция*** - выражается в обобщенной оценке событий.

***Отражение –*** всеобщее свойство материи, заключающееся в способности воспроизводить с различной степенью адекватности признаки, характеристики и отношения других объектов.

***Отрицательные*** - эмоции, возникающие при неудовлетворении потребностей; при недостатке реального результата, при несовпадении с ожидаемым результатом.

***Ощущение*** - это отражение в коре г.м. отдельных свойств предметов и явлений, воздействующих в данный момент на человека или животного.

***Память*** - отражение прошлого опыта, проявляющееся в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении.

***Паника*** - психическое состояние, вызванное угрожающим воздействием внешних условий и выраженное в чувстве страха и стремлении любым способом избежать опасной ситуации. В состоянии паники превалируют неосознанные, ярко эмоционально окрашенные явления.

***Пассивное воображение*** - создание образов, которые не воплощаются в жизнь, программ, которые не осуществляются и не могут быть осуществлены.

***Педантичность*** проявляется в сверхточности, подчеркнутой аккуратности, сверхосторожности, чрезмерной предупредительности.

***Переключательная функция*** - обнаруживается при конкуренции мотивов, в результате которой определяется доминирующая потребность.

***Переключение внимания*** - перемещение внимания с одного объекта на другой или с одной деятельности на другую в связи с постановкой новой задачи.

***Перцептивная психика, или стадия предметного восприятия*** – отражение действительности осуществляется в виде целостных образов предметов, и животное способно обучаться; появляются индивидуально приобретенные навыки поведения, сложная НС, позволяющая образовывать межанализаторные связи.

Перцептивная сторона общения – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

***Перцептивный контроль*** - отбор и пропуск информации, связанной с намерением, и блокировка информации, не связанной с намерением.

Письменная речь - вербальное общение при помощи письменных текстов. Аффективная речь - простая, ограниченная, с отсутствием замысла, эмоционально окрашенная речь.

***Пластичность и ригидность*** - свидетельствуют, насколько легко и гибко приспосабливается человек к внешним воздействиям (пластичность) или насколько инертно и косно его поведение.

***Побудительная (стимулирующая) функция эмоций*** - побуждает человека к действию, определяет направление поиска, способное удовлетворить решения задачи.

***Побудительная функция воли*** - активизирующая, стимулирующая к действию.

***Побуждение*** - определяет постановку данной цели, тесно связано с мотивами, потребностями, интересами человека.

***Поведенческий контроль*** - заключается в предусмотрительности, охраняющей человека от соблазнов путем устранения из поля деятельности и окружающей среды предметов, провоцирующих нежелательные действия.

***Подвижность внимания*** - нарушение концентрации Вн. и наблюдается его отвлекаемость на побочные раздражители (например, при утомлении).

***Подвижность нервных процессов*** - способность быстрой смены возбуждения торможением и наоборот.

***Подкрепляющая функция*** - сопровождает успех - неуспех в деятельности, играет важную роль в обучении.

***Познавательные проц***ессы – процессы, с помощью которых человек познает окружающий мир и самого себя.

***Положительные эмоции*** - эмоции, возникающие при удовлетворении потребностей; когда реальный результат совершенного поведенческого акта совпадает или превышает ожидаемый полезный результат.

***Понятие*** - форма мышления, отражающая общие, существенные и отличительные признаки предметов и явлений.

***Порог различения*** - минимальная величина, при которой раздражители ощущаются как различные.

***Послепроизвольное внимание*** - внимание, возникающее на основе произвольного, где необходимо осознание цели и не требуется волевых усилий для его поддержания.

***Потребности в безопасности*** – стремление в защите от лишений, физических угроз и опасностей со стороны окружающей среды.

***Потребность*** – испытываемая человеком нужда в определенных условиях жизни и развития.

***Потребность в самоактуализации*** – потребности в развитии личности, в самореализации, заниматься творчеством, в осмыслении своего назначения в мире. «Потребность стать тем, кем данный человек способен стать.»

***Праксические*** - чувства, связанные с деятельностью человека.

***Практическое мышление*** - мышление, направленное на воплощение открытых закономерностей и свойств в практической деятельности.

***Предметность восприятия*** - отнесение сведений, получаемых из внешнего мира, к объектам этого мира.

***Предметные действия*** - это действия, направленные на изменение состояния или свойств предметов внешнего мира. Они складываются из определенных движений. Анализ многообразных предметных действий показывает, что все они складываются из трех относительно простых: взять, переместить, опустить; а также движения перемещения (ходьба, бег, прыжки и т.д.); коммуникации (речевые движения, жесты, мимика и т.д.); установки и поддержания позы (стоять, сидеть).

***Преднамеренное (произвольное) воображение*** - воображение, требующее наличие цели на создание образа и волевого усилия для достижения этой цели.

***Презрение*** - отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных взаимоотношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с жизненными позициями, взглядами и поведением объекта чувства. Последние представляются субъекту как низменные, не соответствующие нравственным нормам и эстетическим критериям.

***Принятие решения*** - выбор одного из вариантов решения задачи.

***Припоминание*** - наиболее активное воспроизведение, связанное с напряжением и требующее определенных волевых усилий.

***Природная среда*** – влияние среды обитания на личность.

***Приспособительная функция эмоций*** - благодаря вовремя возникшему чувству организм имеет возможность эффективно приспособиться к окружающим условиям, способствует установлению значимости тех или иных условий для удовлетворения актуальных потребностей.

Приспособление — отказ человека от своих интересов и готовность пойти навстречу партнеру. Возможен, когда свои интересы не важны для одного из участников, его больше волнует сохранность межличностных отношений.

***Продуктивное (творческое) мышление*** - мышление, направленное на создание новых идей, на открытие нового или усовершенствование решения той или иной задачи.

***Проекция*** – бессознательная попытка избавиться от навязчивого желания, идеи, приписав ее другому лицу.

***Произвольная память*** - память, основанная на запоминании со специальной установкой, требующая постановки цели и волевых усилий, специальных приемов запоминания.

***Произвольное внимание*** - внимание, возникающее вследствие сознательно поставленной цели и требующее определенных волевых усилий.

***Произвольное восприятие (преднамеренное*)**- связано с постановкой определенной задачи, оно характеризуется целенаправленностью, плановостью, и систематичностью. Восприятие выступает как познавательная перцептивная деятельность (наблюдение***).***

***Произвольное мышление*** - целенаправленное решение мыслительных задач.

***Проприорецептивные ощущения*** - ощущения, отражающие движение и относительное положение частей тела благодаря работе рецепторов, расположенных в мышцах, сухожилиях и суставных сумках.

***Простое волевое действие*** - это такое действие, в котором побуждение к действию переходит в само действие почти автоматически, человек четко знает цель и путь ее достижения.

***Пространственная локализация*** - пространственный анализ, осуществляемый дистантными рецепторами, дает сведения о локализации раздражителя в пространстве.

***Психика*** – особое свойство особым образом организованной материи (нервной системы), способной отражать окружающий мир.

***Психические явления*** – это факты внутреннего, субъективного опыта.

***Психический процесс*** – наиболее кратковременное психическое явление, всегда имеющее свое начало и конец, подчеркивающее процессуальность, динамику.

***Психическое пресыщение*** - психическое состояние, вызванное избыточным влиянием психического стимула, объективно переживаемое как усталость, потеря интереса и отрицательное отношение к нему.

***Психическое свойство*** – психическое явление, выражающее устойчивость и повторяемость в структуре личности.

***Психическое состояние*** – психическое явление, продолжительное по времени, хотя при изменении условий или вследствие адаптации может и быстро изменяться; в состав его входят разные виды интегрированного отражения воздействий на субъекта как внутренних, так и внешних стимулов без отчетливого осознания их предметного содержания.

***Радость*** - положительное эмоциональное состояние, связанное с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого момента была невелика или во всяком случае неопределенна.

***Разработанность творчества*** - способность детально разрабатывать возникшие идеи. Выделять главное, т.е. видеть суть проблемы.

***Распределение внимания*** - одновременное внимание к двум или нескольким объектам при одновременном выполнении действий с ними или наблюдении за ними.

***Рассеянность внимания*** - частая непроизвольная отвлекаемость от основной деятельности, или следствие чрезмерной сосредоточенности человека на работе, своих мыслях...

***Реактивность*** - характеризуется степенью непроизвольности реакций на внешние или внутренние воздействия одинаковой силы (критическое замечание, обидное слово, резкий тон).

***Реалистическое воображение*** - воображение, отражающее действительность, предвосхищающее события.

***Регулирующая функция*** - способствует тому, что стойкие переживания направляют поведение, поддерживают его или мешают протеканию деятельности.

***Результат*** - достижение цели.

***Реминисценция*** - отсроченное воспроизведение ранее воспринятого, казавшегося забытым.

***Репродуктивное (воспроизводящее) мышление*** - мышление, применяющее готовые знания и умения.

***Рефлекс*** – опосредствованная нервной системой закономерная ответная реакция организма на раздражитель.

***Рефлексия –*** процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний.

***Речь*** - мысль и как результат, и как процесс формируется и существует в форме речи.Процесс использования языка в целях общения людей.

***Решительность*** - умение принимать и претворять в жизнь быстрые, обоснованные и твердые решения.

***Ригидность мышления*** - затрудненность переключения на новые способы и правила, как бы «вязкость» мышления вплоть до полной неспособности субъекта изменить выработанную ранее программу деятельности.

***Самоконтроль (командир)*** - тип волевой регуляции, лежащей в основе традиционного понимания воли. Проявляется в произвольном внимании и усилиях субъекта повысить уровень собственной активности. Эмоции, сопровождающие деятельность, воспринимаются как мешающие. Субъект направлен на активное подавление факторов, мешающих намерениям. «Сила воли» - это способность противостоять соблазнам, самоконтроль и аскетизм.

***Самонаблюдение*** – когда объектом являются психические состояния, действия самого субъекта.

Самооценка – оценка личностью самого себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Оценка способов достижения цели, затраченных усилий, выводы для будущего.

***Саморегуляция(дирижер оркестра)*** - непроизвольное внимание к объекту и отсутствие усилий со стороны субъекта. Эмоции связаны с процессом выполнения действий. Эмоциональная напряженность относительно низкая. Возникающие препятствия вызывают непроизвольные усилия субъекта. Все системы функционируют по «демократическому» принципу: эффект регуляции складывается из совместной работы всех компонентов системы, из взаимодействия индивидуальных «воль» и не нуждается в постоянно контролирующих влияниях «Я». Такой принцип регуляции является в ресурсном отношении более экономным.

***Самостоятельность*** - умение не поддаваться влияниям различных факторов, которые могут отвлечь от достижения цели, критически оценивать советы и предложения других, действовать на основе своих взглядов и убеждений.

***Самостоятельность мышления*** - умение выдвигать новые задачи и находить нужные решения и ответы, не прибегая к частой помощи других людей.

***Сангвиник*** - общительный, открытый, разговорчивый, доступный, живой, беззаботный, любящий удобства, инициативный, экстравертированный, устойчивый.

***Сверх-Я*** – служит носителем моральных стандартов. Выполняет роль критика, цензора, совести. Не пускает инстинкты в Я, и тогда энергия этих инстинктов сублимируется, трансформируется, воплощается в других формах деятельности (творчество, искусство, общественная деятельность, спорт), поведения (сны, шутки, забывание, оговорки).

***Семантическая афазия*** - нарушение понимания семантических отношений между словами, затруднение нахождения нужных слов.

***Сензитивность*** - определяется тем, какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения какой-либо психической реакции человека, и какова скорость возникновения этой реакции.

***Сенсибилизация*** - повышение чувствительности в результате взаимодействия анализаторов и упражнения.

***Сенсорная афазия*** - распад фонематического слуха, т.е. на рушение взаимосвязи между звуковым составом и значением слова.

***Сенсорная психика, или элементарная чувствительность*** – животное реагирует только на отдельные свойства предметов внешнего мира и его поведение определяется врожденными инстинктами. В результате развития сенсорных процессов животных совершенствуется способность дифференцированно отвечать на внешние раздражители и одновременно развиваются органы перцепции, позволяющие более точно различать внешние раздражения.

***Сенсорный голод*** - психическое состояние, вызванное сенсорной изоляцией и проявляющееся иерархией симптомов от снижения работоспособности до тяжелых галлюцинаций.

***Сентиментальные натуры*** - склонны к созерцательности, чувствительности, пассивны, чувства направлены на самих себя.

***Сигнальная функция эмоций*** - выражается в том, что переживания возникают и изменяются в связи с происходящими изменениями в окружающей среде или в организме человека.

***Сила нервных процессов*** - работоспособность НС, способность выдерживать сильные внешние раздражения.

***Сила характера*** - энергия, с которой человек преследует поставленные цели, его способность страстно увлечься и развивать большое напряжение сил при встрече с трудностями, умение преодолевать их.

***Синестезия*** - возникновение под влиянием раздражения одного анализатора ощущения, характерного для другого анализатора.

***Синтез*** - объединение, соединение, выделенных анализом компонентов целого.

***Ситуативная тревожность –*** связана с конкретной ситуацией.

***Склонность*** – одна из форм направленности личности, в структуру которой входит интерес и волевое стремление осуществлять его в своей деятельности.

***Скука*** - психическое состояние, вызванное отсутствием интересных стимулов и проявляющееся в снижении уровня ясности сознания.

***Слабость характера*** - проявление малодушия, нерешительности в достижении цели, неустойчивости взглядов и т.д.

***Словесно-логическая память*** - запоминание, сохранение и воспроизведение мыслей, понятий, словесных формулировок, логических схем, математической символики.

***Сложное волевое действие*** - поэтапное действие, связанное с выбором цели, принятием решения, осуществлением действия, преодолением препятствий.

***Смелость*** - умение побороть страх и идти на оправданный риск ради достижения цели, несмотря на опасности для личного благополучия или даже жизни.

***Сознание*** – это отношение к миру со знанием его объективных закономерностей, со знанием человека о собственных свойствах и возможностях.Высший уровень психического отражения и саморегуляции, присущий только человеку как общественно-историческому существу.

***Сознательное поведение*** – высшая форма отражения действительности с помощью речи.

***Соотношение активности и реактивности*** - определяет, от чего в большей степени зависит деятельность человека: от случайных внешних или внутренних обстоятельств (настроения; случайные события) или от целей, намерений, убеждений.

Соперничество, конкуренция – ориентация на свои собственные интересы при полном игнорировании интересов партнера и его позиции. Может вызвать со стороны другого такие же ответные действия, что может обострить межличностные отношения.

***Сосредоточенность внимания*** - это удержание внимания на одном объекте или одной деятельности при отвлечении от всего остального.

Сотрудничество – ориентация на поиск такого решения проблемы, которое в полной мере отвечало бы интересам своих сторон.

***Сохранение*** - удержание приобретенной информации в памяти.

***Социальные влияния*** – влияние макросреды (общества) и микросреды (ближайшего окружения).

***Социальные потребности*** – потребности в принадлежности к группе, в теплых взаимоотношениях с людьми, во взаимной поддержке, в любви и дружбе.

***Социометрия*** – метод психологического исследования межличностных отношений в группе, коллективе с целью определения структуры взаимоотношений и психологической совместимости.

***Специальные способности*** - система свойств личности, которая помогает достигнуть высоких результатов в какой-либо области деятельности.

***Сплошное наблюдение*** – наблюдатель изучает всех членов группы.

***Способности (Б.М. Теплов)*** - это: 1. Индивидуально - психологические особенности, отличающие одного человека от другого. 2. только те особенности, которые имеют отношение к успешности выполнения деятельности или нескольких деятельностей.

***Сравнение*** - нахождение сходного или различного в предметах и явлениях.

***Сравнительный метод*** – сопоставление различных испытуемых по возрастам, по деятельности и т.д.

***Стенические чувства*** - это эмоции, повышающие активность личности, стимулирующие деятельность, побуждающие к поступкам.

***Стиль*** – психологические особенности поведения личности (темперамент и характер).

***Страдание*** - отрицательное эмоциональное состояние, связанное с полученной достоверной или кажущейся таковой информацией о невозможности удовлетворения важнейших жизненных потребностей, которое до этого момента представлялось более или менее вероятным, чаще всего протекает в форме эмоционального стресса.

***Страстные натуры*** - действенны, стремительны, преданы делу, энергичны.

***Страсть*** - проявление эмоций, характеризующихся волевой направленностью; сильное, стойкое всеохватывающее чувство, доминирующее над другими побуждениями человека и приводящее к сосредоточению на предмете страсти всех его устремлений и сил.

***Страх*** - отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможной угрозе его жизненному благополучию, о реальной или воображаемой опасности.

***Стресс*** - состояние напряжения, возникающего под влиянием сильных воздействий (при опасности, при больших физических и умственных перегрузках).

***Структурность восприятия*** - восприятие не является простой суммой ощущений. Воспринимается абстрагированная из этих ощущений обобщенная структура.

***Структурный метод*** – устанавливает структурные связи между многими характеристиками человека.

***Стыд*** - отрицательное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

***Суждение*** - отражение связей между предметами и явлениями действительности или между их свойствами и признаками.

***Схематизация*** - четкое выделение сходства при слиянии, сглаживании различий в образе.

***Талант*** - это сочетание способностей, дающих человеку возможность успешно, самостоятельно и оригинально выполнять какую-либо сложную трудовую деятельность.

***Твердость характера*** - жесткая последовательность, упорство в достижении целей, отстаивание взглядов.

***Творческие способности*** - связаны с созданием нового оригинального продукта, с нахождением новых способов выполнения деятельности

***Творческий потенциал личности*** определяется полученными и самостоятельно выработанными умениями и навыками, способностями к созидательному или разрушительному, продуктивному или репродуктивному действию, и мерой их реализации в той или иной сферах труда, социально - организаторской или критической деятельности.

***Творческое воображение*** - создание новых образов, требующих отбора материалов в соответствии с замыслом.

***Темп реакций*** - характеризует скорость протекания различных психических реакций и процессов, темп речи, динамика жестов, быстрота ума.

***Темперамент*** - совокупность индивидуальных особенностей личности, характеризующих динамическую и эмоциональную сторону ее деятельности и поведения.

***Теоретическое мышление*** - мышление, направленное на открытие законов, свойств предметов.

***Тест (проба, испытание)*** – методика психологического измерения, предназначенная для диагностики выраженности у индивида психических свойств или состояний.

***Типизация***- выделение существенного, повторяющегося в однородных явлениях и воплощение его в конкретном образе.

***Торможение*** - это затухание активности ЦНС и нервных клеток.

***Тормозная функция воли*** - не способствующая активности действия.

***Тревожно - боязливый тип*** выражается в мнительности, чувстве обеспокоенности, не имеющем под собой видимых причин, на вызываемом внутренними коллизиями.

***Тревожность –*** склонность индивида к переживанию тревоги, характеризующаяся низким порогом возникновения тревоги.

***Труд*** - деятельность, направленная на производство определенных полезных продуктов - материальных или идеальных.

***Убеждения*** – система мотивов личности, побуждающих поступать в соответствии со своими взглядами, принципами, мировоззрением.

***Удивление*** - не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все предыдущие эмоции, направляя внимание на объект, его вызвавший и может переходить в интерес.

***Узнавание*** - появление чувства знакомости при повторном восприятии объекта.

***Умения*** - это использование имеющихся знаний и навыков для выбора и осуществления приемов действия в соответствии с поставленной целью.

***Умозаключение*** - связь между суждениями, в результате которой вытекает новое суждение.

***Умственные действия*** - разнообразные действия человека, выполняемые во внутреннем плане сознания: перцептивные - формируется целостный образ предметов или явлений; мнемические - входят в состав деятельности запоминания, удержания и припоминания какого-либо материала; мыслительные - решение мыслительных задач; имажитивные - деятельность воображения в процессе творчества.

***Управляемость*** - мыслью можно управлять, направлять ее в нужном русле.

***Уравновешенность нервных процессов*** - это соотношения возбуждения и торможения.

Уровень притязаний – уровень трудности, достижение которого является общей целью; желаемый уровень самооценки личности.

***Установка*** – неосознанное состояние готовности человека определенным образом воспринимать, оценивать и действовать по отношению к окружающим его людям или объектам.

Устная речь - звуковая разговорная речь.

***Устойчивость*** – способность человека сохранять в различных условиях свои личностные позиции, обладать определенным иммунитетом по отношению к воздействиям, чуждым его личностным установкам, взглядам, убеждениям.

***Устойчивость внимания*** - длительное удержание внимания на предмете или какой-либо деятельности.

***Учебные способности*** - связаны с усвоением уже известных способов выполнения деятельности, приобретением ЗУН.

***Учение*** - это деятельность субъекта, имеющая своей целью освоение опыта. В процессе учения происходит усвоение информации, освоение приемов и операций, овладение способами использования информации.

***Факторный анализ*** – метод многомерной математической статистики, применяемый при исследовании статистически связанных признаков с целью выявления определенного числа скрытых от непосредственного наблюдения факторов.

***Фантастическое воображение*** - воображание, не соответствующее действительности.

***Фигуро - фоновые отношения*** раскрывают объект восприятия - это то, что находится в центре внимания человека и фон восприятия, все остальное, второстепенное.

***Физиологические потребности*** – низшие, управляемые органами тела потребности, – как дыхание, пищевая, сексуальная, самозащиты.

***Флегматик*** - пассивный, старательный, вдумчивый, миролюбивый, направленный, надежный, размеренный, спокойный, интровертированный, устойчивый.

***Формирующий эксперимент*** – предполагает целенаправленное воздействие на испытуемого в целях формирования у него определенных качеств; может иметь обучающий и воспитывающий характер.

***Фрустрация*** - состояние человека, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели, сопровождающееся гаммой отрицательных эмоций, способных дезорганизовать сознание и деятельность.

***Характер*** - это индивидуальное сочетание существенных свойств личности, показывающих отношение человека к окружающему миру и выражающихся в его поведении и поступках.

***Холерик*** - обидчивый, неспокойный, агрессивный, возбудимый, поддающийся настроениям, импульсивный, оптимистический, активный, экстравертированый, неустойчивый.

***Холодные натуры*** - живут доводами разума, пониженная эмоциональная возбудимость, слабая впечатлительность.

***Художественный потенциал*** определяется уровнем, содержанием, интенсивностью художественных способностей личности и тем, как она их удовлетворяет.

***Целеустремленность*** - умение человека подчинять свои действия поставленным целям.

***Целостность восприятия*** - внутренняя органическая взаимосвязь частей и целого в образе, восприятие есть всегда целостный образ предмета.

***Цель*** - это то, что реализует человеческую потребность и выступает в качестве образа конечного результата действия.

***Цельность или противоречивость*** - определяется степенью сочетания ведущих и второстепенных черт характера. Если ведущие и второстепенные черты гармонируют, если отсутствуют противоречия в стремлениях и интересах, то такой характер называют цельным; если же они резко контрастируют - противоречивым.

***Циклотимность*** выражается чередованием подъемов и спадов жизненной активности, настроений личности. При этом колебания энергетического тонуса происходят под действием биохимических и психо - физиологических перемен, циклически переживаемых человеком, а не под воздействием внешних причин.

***Чувства*** - отражение в сознании человека его отношений к действительности, возникающее при удовлетворении или неудовлетворении высших потребностей.

***Чувствительность*** - способность реагировать на сравнительно слабые или незначительно отличающиеся друг от друга воздействия.

***Широта или полнота интересов*** - свидетельствуют о разносторонности стремлений и увлечений человека, разнообразии его деятельности.

***Широта мышления*** - познавательная деятельность человека, охватывающая различные области деятельности, широкий кругозор, разносторонняя любознательность.

***Эго*** – принцип реальности, формирующийся под влиянием общества. Я постоянно конфликтует с Оно.

***Эйфория*** - повышенно радостное, веселое настроение, состояние благодушия и беспечности, не оправданное ни объективным состоянием человека, ни окружающей обстановкой.

***Эксперимент*** – метод сбора фактов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых психических явлений.

***Экстериоризация*** - это переход от внутреннего, умственного плана действий, к внешнему, реализуемому в форме приемов и действий с предметами.

***Экстерорецептивные ощущения*** - ощущения, возникающие при воздействии внешних раздражителей на рецепторы, расположенные на поверхности тела, сигнализирующие о различных характеристиках внешнего мира.

***Экстраверсия, интраверсия*** - определяют, от чего преимущественно зависят реакции и деятельность человека - от внешних впечатлений, возникающих в данный момент (экстраверт) или от образов, представлений и мыслей, связанных с прошлым и будущим (интроверт).

***Эмотивность*** - это склонность глубоко и длительно переживать жизненные впечатления, события, эпизоды взаимных отношений как позитивного, так и главным образом негативного содержания.

***Эмоции*** - реакции человека и животного на воздействие внутренних и внешних раздражителей, имеющих ярко выраженную субъективную окраску и связанных с удовлетворением или неудовлетворением биологически значимых потребностей.

***Эмоции и чувства*** – своеобразное личностное отношение человека к окружающему миру и к самому себе.

***Эмоциональная возбудимость*** - характеризуется тем, насколько слабое воздействие необходимо для возникновения эмоциональной реакции и с какой скоростью она возникает.

***Эмоциональная память*** - запоминание эмоций, чувств, переживаний.

***Эмоциональные натуры*** - возбудимы, порывисты, импульсивны, аффективны, впечатлительны.

***Эмоциональный контроль*** - поддержание эмоционального тонуса на нужном уровне, который способствует реализации намерения.

***Эстетические*** - чувства, которые возникают у человека в связи с созерцанием и творением прекрасного и безобразного.

***Эфферентная моторная афазия*** - распад структуры высказывания, его моторной схемы, невозможность соединить звуки в определенной последовательности.

Язык - система знаков, опосредствующих психическую деятельность, а так же средство общения.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**Основные источники:**  
Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения М.: ЮНИТИ, 1997. – 369с. ([www.synton.ru](http://www.synton.ru/) проходите по ссылке и    на сайте в поиске набираете название учебника) .  Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: АОЗТ “Яуза”, 1997

Столяренко Л. Д. , Самыгин С.И.Психология общения РнД: Феникс, 2017 – 893с.  
**Дополнительная литература:**

1. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – Л., 1969.

2. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М., 1996. – С. 82.

3.  Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие / М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. - 576 с. (Серия "Кафедра психологии").

4. Бодалев, А.А. Психология общения. Избранные психологические труды / А.А. Бодалев. – М., Воронеж, 1996. – С. 14.

5. Бодров В.А.Психологические основы профессиоведения. Психология. Учебник для гуманитарных вузов. / Под общей ред. В. Н. Дружинина. – СПб., 2001. – 354 с.

6. Браим, И.Н. Культура делового общения: Учеб. / И.Н. Браим. – Мн.: ИП “Экоперспектива”, 1998.

7.  Добрович, А. Общение: наука и искусство / А. Добрович. – М.: АОЗТ “Яуза”, 1996.

8. Зеер Э. Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академический Проект; 2003 – 336 с.

9. Климов Е. А. Введение в психологию труда: Учебник для вузов. М., 1998 – 437 с.

10. Козлов Н.И. Формула успеха, или Философия жизни эффективного человека. - М.: АСТ - ПРЕСС КНИГА, 2004. -304 с.: ил. - (Практическая психология).

11. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения М.: ЮНИТИ, 1997. – 369с.

12. Леонтьев, А.А. Общение как объект психологического исследования// Методологические проблемы социальной психологии / А.А. Леонтьев. – М.: Мысль, 1975.

13.  Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М.: АОЗТ “Яуза”, 1997

14. Мириманова М.С.  Конфликтология: Учебник для студ. сред.пед. учеб. заведений.- 2-е  изд., испр. - М.: Издательский центр "Академия", 2004. - 320 с.

15. Платонов Ю.П. Основы социальной психологии.-СПб.: Речь. 2004.- 624 с.

16. Психологическое сопровождение выбора профессий. Под ред. Л. М. Митиной. М., 1998, - 352 с.

17. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / В.Ю.Дорошенко, Л.И.Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н.Лавриненко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.

18. Психология труда: Учебник для студентов высших учебных заведений / Под редакцией проф. А.В. Карпова. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003 - 352 с.

19. Столяренко Л. Д. Основы психологии РнД: Феникс, 1999. – 893с.

20. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения./Г.М.Шеламова. – М., 2006. – С. 158