

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Коротков Сергей Леонидович
Должность: Директор филиала СамГУПС в г. Ижевске
Дата подписания: 10.06.2024 16:53:39
Уникальный программный ключ:
d3cff7ec2252b3b19e5caaa8cefa396a11af1dc5

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ
09.02.07 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ
И ПРОГРАММИРОВАНИЕ
УРОВЕНЬ ПОДГОТОВКИ БАЗОВЫЙ**

Практическое занятие № 1

Тема: Человек как субъект общения. Определение преобладающего стиля взаимодействия с людьми методом Т. Лири.

Цель:

1. Формирование знаний и умений по изучению особенностей межличностных отношений.
2. Исследование типа межличностных отношений студентов.

Оборудование и раздаточный материал: учебно-методическое пособие, психологический словарь, конспект лекций.

Время выполнения: 2 часа

Краткие теоретические сведения

Межличностные отношения

Сфера межличностных отношений охватывает практически весь диапазон существования человека. Можно утверждать, что человек, даже будучи в совершенном одиночестве, продолжает опираться в своих действиях и мыслях на имеющиеся у него представления об оценках значимых других. Межличностные отношения субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

Компоненты межличностных отношений Межличностные отношения охватывают значительный круг явлений, но все они могут быть квалифицированы с учетом трех компонентов взаимодействия (рис. 1).



Рис. 1. Компоненты взаимодействия

Социальную перцепцию определяют как восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков. В ней обязательно присутствует оценка другого и формирование отношения к нему в эмоциональном и поведенческом плане. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» внутренний мир человека, пытаемся понять его и выработать собственное эмоциональное отношение к воспринятому.

Симпатия – эмоциональная положительная установка на субъект взаимодействия. Взаимная симпатия создает целостное внутригрупповое состояние удовлетворения. Притяжение является одной из составляющих межличностной привлекательности и в основном связано с потребностью человека быть вместе с другим конкретным человеком. Притяжение часто

сопряжено с переживаемой симпатией (эмоциональным компонентом взаимодействия). Функционально-ролевые отношения значимы при изучении «делового» общения и совместной деятельности. Такие отношения зафиксированы в специфических для данной общности сферах жизнедеятельности (трудовой, учебной, игровой и т.д.) и разворачиваются в ходе усвоения человеком норм и способов действия в группе.

Межличностные отношения проявляются во многих сферах человеческого бытия, которые существенно отличаются друг от друга и в которых действуют различные психологические факторы. Методики психодиагностики межличностных отношений Классификация методик психодиагностической оценки межличностных отношений возможна по различным основаниям, например: объекту (диагностика отношений между группами, внутригрупповых процессов, диадных отношений и т.д.), задачам, решаемым обследованием (выявление групповой сплоченности, совместимости и т.д.), особенностям используемых методик (опросники, проективные методики, социометрия и т.д.), исходной точке отсчета диагностики межличностных отношений (методическая реализация определенных теоретических воззрений, каждая из которых имеет свои достоинства и недостатки, что необходимо учитывать при организации исследования и при подборе методических приемов).

Методика диагностики типа межличностных отношений Классификация методик психодиагностической оценки межличностных отношений возможна по различным основаниям, например: объекту (диагностика отношений между группами, внутригрупповых процессов, диадных отношений и т.д.), задачам, решаемым обследованием (выявление групповой сплоченности, совместимости и т.д.), особенностям используемых методик (опросники, проективные методики, социометрия и т.д.). История создания методики. Одна из попыток создать системную батарею для диагностики межличностных отношений индивида принадлежит Т. Лири и его сотрудникам. Основываясь на том, что личность проявляется в поведении, актуализированном в процессе взаимодействия с окружающими, Т. Лири систематизировал эмпирические наблюдения в виде 8 общих и 16 более конкретизированных вариантов межличностного взаимодействия. Соответственно типам межличностного поведения был разработан опросник, представляющий собой набор достаточно простых характеристик-эпитетов человека (всего 128). Первые публикации по применению метода и его адаптированного варианта в нашей стране относятся к 1972 году. Была проведена работа по изучению стиля межличностного взаимодействия в спортивных командах (Л. Н. Собчик, 1972, 1974). Г.С. Васильченко и Ю.А. Решетняк исследовали особенности взаимных оценок супружеских пар в контексте проблем, связанных с нарушением отношений (1972, 1979). Работа по изучению проблемы межличностного взаимодействия в производственных и иных малых группах проводилась по данной методике на промышленных предприятиях, в студенческих коллективах, в группах по изучению иностранных языков (Л.Н. Собчик, 1985; М.С. Малешина, 1986 и др.). Л.Н. Собчик предлагает модифицированный вариант данной методики. Опираясь на положение о роли врожденных индивидуальных свойств, через призму которых преломляется усваиваемый социальный опыт, и, исходя из понимания личности как

единства биологических и социальных факторов, Л. Н. Собчик предлагает свою типологию устойчивых личностных свойств, в основе которой лежит теория ведущих тенденций поведения. Краткая характеристика методики. Методика представляет собой набор лаконичных характеристик, по которым испытуемый оценивает себя свое актуальное «Я». Это образ собственного «Я» на момент обследования. Каждая из 128 характеристик имеет свой порядковый номер. Результаты всех измерений переводятся в психодиаграмму-круг, состоящий из 8 психологических тенденций (октант), которые определенным образом ориентированы относительно двух главных осей в межличностных отношениях: доминирование – подчинение и дружелюбие – агрессивность. Метод диагностики межличностных отношений представляет собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т. Лири. Автор данной методики является последователем идей Г.С. Салливена. Теоретический подход Г.С. Салливена к пониманию личности базируется на представлении о важной роли оценок и мнения, значимых для данного индивида окружающих, под влиянием которых происходит его персонификация, т. е. формируется личность. В процессе взаимодействия с окружением личность проявляется в стиле межличностного поведения. Реализуя потребность в общении и осуществлении своих желаний, человек соотносит свое поведение с оценками значимых других на уровне осознанного самоконтроля, а также (неосознанно) совершается символическая идентификация. Возможности методики. Методика полифункциональна, она применяется для исследования представлений субъекта о себе и о других, точности межличностного восприятия, оценки социального поведения личности, взаимоотношений в малой группе, самооценки, «идеала Я», стиля руководства и др. Методика позволяет производить как количественную, так и качественную интерпретацию полученных данных, сравнивать результаты разных испытуемых. Методика может применяться при изучении социально-психологической структуры учебных, спортивных и производственных групп, а также в процессе решения сложных вопросов кадрового отбора, расстановки кадров.

Алгоритм исследования

Шаг 1. Инструкция и проведение исследования

Мотивирование испытуемых. Осуществив диагностику межличностных отношений посредством методики Т. Лири, Вы сможете расширить знания о самом себе, так как после обработки экспериментальных данных получите информацию о результатах (собственных индивидуальных качествах, влияющих на межличностные отношения) и небольшой комментарий. Вы приобретете навык работы с методикой. Проведя диагностику, сможете понять, каким образом сложилась Ваша группа, и какие личности ее сформировали. Инструктирование испытуемых. Следует внимательно прочесть каждую характеристику и подумать, соответствует ли она Вашему представлению о себе. Если «да», то подчеркните крестом соответствующее порядковому номеру характеристики число в сетке регистрационного листа. Если «нет», то не делайте никаких пометок на регистрационном листе. Постарайтесь проявить максимальную внимательность и откровенность.

Протокол испытаний Ф.И.О. _____ Пол _____

Возраст _____ Группа _____ Дата обследования _____

001	033	065	097
002	034	066	098
003	035	067	099
004	036	068	100
005	037	069	101
006	038	070	102
007	039	071	103
008	040	072	104
009	041	073	105
010	042	074	106
011	043	075	107
012	044	076	108
013	045	077	109
014	046	078	110
015	047	079	111
016	048	080	112
017	049	081	113
018	050	082	114
019	051	083	115
020	052	084	116
021	053	085	117
022	054	086	118
023	055	087	119
024	056	088	120
025	057	089	121
026	058	090	122
027	059	091	123
028	060	092	124
029	061	093	125
030	062	094	126
031	063	095	127
032	064	096	128

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявлять безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый

21. Благодарный
22. Восхищающийся, склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими
27. Дружелюбный, доброжелательный
28. Внимательный, ласковый
29. Деликатный
30. Ободряющий
31. Отзывчивый на призывы о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя
36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен, напорист
39. Деловитый, практичный
40. Любит соревноваться
41. Стойкий и упорный, где надо
42. Неумолимый, но беспристрастный
43. Раздражительный
44. Открытый, прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали
46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Неуверенный в себе
51. Уступчивый
52. Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других
57. Всегда любезен в общении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный, уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный, мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Бескорыстный, щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительного человека
67. Начальственно повелительный
68. Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый, расчетливый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Корыстный
75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлобленный
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит свои обиды
81. Самобичующийся
82. Застенчивый
83. Безынициативный
84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный

86. Любит подчиняться
87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора
92. Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен, терпим к недостаткам
96. Стремится покровительствовать
97. Стремится к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого
99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Сноб, судит о людях лишь по рангу и достатку
102. Тщеславный
103. Эгоистичный
104. Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
107. Часто гневлив
108. Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
111. Упрямый
112. Недоверчивый, подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться
116. Мягкотельный
117. Почти никогда никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится сыскать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда дружелюбен
124. Любит всех
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других в ущерб себе
128. Портит людей чрезмерной добротой

Шаг 2. Обработка результатов

Подсчитайте баллы по 8 вариантам межличностного взаимодействия. Для этого используйте таблицу «ключа» с обозначением типов межличностных отношений, с помощью которой выделяются 16 номеров, формирующих каждый из 8 типов. Количество перечеркнутых испытуемым номеров в каждой ячейке заносится в таблицу ключа, отражающую тот или иной вариант межличностных отношений.

Ключ к опроснику

Типы межличностных отношений

I. Авторитарный

13 - 16 – диктаторский, властный, деспотический характер, тип сильной личности, которая лидирует во всех видах групповой деятельности. Всех наставляет, поучает, во всем стремится полагаться на свое мнение, не умеет принимать советы других. Окружающие отмечают эту властность, но признают ее.

9 - 12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения. 0-8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

II. Эгоистичный

13 - 16 – стремится быть над всеми, но одновременно в стороне от всех, самовлюбленный, расчетливый, независимый, себялюбивый. Трудности переключается на окружающих, сам относится к ним несколько отчужденно, хвастливый, самодовольный, заносчивый.

0 - 12 – эгоистические черты, ориентация на себя, склонность к соперничеству.

III. Агрессивный

13 - 16 – жесткий и враждебный по отношению к окружающим, резкий, жесткий, агрессивность может доходить до асоциального поведения.

9 - 12 – требовательный, прямолинейный, откровенный, строгий и резкий в оценке других, непримиримый, склонный во всем обвинять окружающих, насмешливый, ироничный, раздражительный.

0 - 8 – упрямый, упорный, настойчивый и энергичный.

IV. Подозрительный

13 - 16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно на всех жалуется, всем недоволен (шизоидный тип характера).

9 - 12 – критичный, необщительный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

0 - 8 – критичный по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

V. Подчиняемый

13 - 16 – покорный, склонный к самоунижению, слабовольный, склонный уступать всем и во всем, всегда ставит себя на последнее место и осуждает себя, приписывает себе вину, пассивный, стремится найти опору в ком-либо более сильном.

9 - 12 – застенчивый, кроткий, легко смущается, склонен подчиняться более сильному без учета ситуации.

0 - 8 – скромный, робкий, уступчивый, эмоционально сдержанный, способный подчиняться, не имеет собственного мнения, послушно и честно выполняет свои обязанности.

VI. Зависимый

13 - 16 – резко неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения. 9-12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

0 - 8 – конформный, мягкий, ожидает помощи и советов, доверчивый, склонный к восхищению окружающими, вежливый.

VII. Дружелюбный

9 - 16 – дружелюбный и любезный со всеми, ориентирован на принятие и социальное одобрение, стремится удовлетворить требования всех, "быть хорошим" для всех без учета ситуации, стремится к целям микрогрупп, имеет развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильный (истероидный тип характера).

0 - 8 – склонный к сотрудничеству, кооперации, гибкий и компромиссный при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремится быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформный, следует условностям, правилам и принципам "хорошего тона" в отношениях с людьми, инициативный энтузиаст в достижении целей группы, стремится помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь, общительный, проявляет теплоту и дружелюбие в отношениях.

VIII. Альтруистический

9 - 16 – гиперответственный, всегда приносит в жертву свои интересы, стремится помочь и сострадать всем, навязчивый в своей помощи и слишком активный по отношению к окружающим, принимает на себя ответственность за других (может быть только внешняя "маска", скрывающая личность противоположного типа).

0 - 8 – ответственный по отношению к людям, деликатный, мягкий, добрый, эмоциональное отношение к людям проявляет в сострадании, симпатии, заботе, ласке, умеет подбодрить и успокоить окружающих, бескорыстный и отзывчивый.

Первые четыре типа межличностных отношений — 1, 2, 3 и 4 — характеризуются преобладанием неконформных тенденций и склонностью к дизъюнктивным (конфликтным) проявлениям (3, 4), большей независимостью мнения, упорством в отстаивании собственной точки зрения, тенденцией к лидерству и доминированию (1, 2). Другие четыре октанта — 5, 6, 7, 8 — представляют противоположную картину: преобладание конформных установок, конгруэнтность в контактах с окружающими (7, 8), неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам (5, 6).

001	033	065	097	I. Властный лидирующий
002	034	066	098	
003	035	067	099	
004	036	068	100	
005	037	069	101	II. Независимый доминирующий
006	038	070	102	
007	039	071	103	
008	040	072	104	
009	041	073	105	III. Прямолинейный агрессивный
010	042	074	106	
011	043	075	107	
012	044	076	108	
013	045	077	109	IV. Недоверчивый скептический
014	046	078	110	
015	047	079	111	
016	048	080	112	
017	049	081	113	V. Покорный застенчивый
018	050	082	114	
019	051	083	115	
020	052	084	116	
021	053	085	117	VI. Зависимый послушный
022	054	086	118	
023	055	087	119	
024	056	088	120	
025	057	089	121	VII. Сотрудничающий конвенциональный
026	058	090	122	
027	059	091	123	
028	060	092	124	
029	061	093	125	VIII. Ответственный великодушный
030	062	094	126	
031	063	095	127	
032	064	096	128	

Изобразите на психограмме собственный тип межличностных отношений. Количественные показатели по каждому из октантов (от 0 до 16 баллов) откладываются на соответствующей номеру октанта координате, каждая из которых размечена дугами; расстояние между ними кратно четырем: 0, 4, 8, 12, 16. На уровне, соответствующем полученным баллам по каждому октанту, проводится дуга. Внутренняя часть октанта, отделенная дугой, заштриховывается. После того как отмечены все полученные при обследовании результаты и заштрихована внутренняя, центральная часть круга психограммы до уровня, очерченного дугами, получается некое подобие «веера».

Графическое изображение результатов



Рис. 2. Психограмма – круг показателей выраженности типа межличностных отношений

Шаг 3. Интерпретация результатов

Наиболее заштрихованные октанты соответствуют преобладающему стилю межличностных отношений данного индивида. Характеристики, не выходящие за пределы 8 баллов, свойственны гармоничным личностям. Показатели, превышающие 8 баллов, свидетельствуют об акцентуации свойств, выявляемых данным октантом. Баллы, достигающие уровня 14-16, свидетельствуют о трудностях социальной адаптации. Низкие показатели по всем октантам (0-3 балла) могут быть результатом скрытности и не откровенности испытуемого. Если в психограмме нет октантов, заштрихованных выше 4 баллов, то данные являются сомнительными, недостоверными: испытуемый не захотел оценить себя откровенно.

Первые четыре типа межличностных отношений – I, II, III и IV характеризуются преобладанием неконформных тенденций и склонностью к конфликтным проявлениям (III, IV), большей независимостью мнения, упорством в отстаивании собственной точки зрения, тенденцией к лидерству и доминированию (I и II). Другие четыре октанта – V, VI, VII, VIII представляют противоположную картину: преобладание конформных установок, конгруэнтность в контактах с окружающими (VII, VIII), неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам (V, VI).

I. Властный – лидирующий. При умеренно выраженных баллах (до 8) выявляет уверенность в себе, умение быть хорошим советчиком, наставником и организатором, свойства руководителя. При высоких показателях – нетерпимость к критике, переоценка собственных возможностей (до 12), дидактический стиль высказываний, императивная потребность командовать другими, черты деспотизма (выше 12).

II. Независимый – доминирующий. Выявляет стиль межличностных отношений от уверенного, независимого, соперничающего при умеренных показателях (8 баллов), до самодовольного, с выраженным чувством

собственного превосходства над окружающими, с тенденцией иметь особое мнение, отличное от мнения большинства, и занимать обособленную позицию в группе (12- 16 баллов).

III. Прямолинейный – агрессивный. В зависимости от степени выраженности показателей этот октант выявляет искренность, непосредственность, прямолинейность, настойчивость в достижении цели (умеренные баллы) или чрезмерное упорство, недружелюбие, несдержанность и вспыльчивость (высокие баллы).

IV. Недоверчивый – скептический. Реалистичность базы суждений и поступков, скептицизм и неконформность (до 8 баллов) перерастает в крайнюю степень обидчивости и недоверчивости в отношении к окружающим с выраженной склонностью к критицизму, недовольству окружающими и подозрительностью.

V. Покорный – застенчивый. Отражает такие особенности межличностных отношений, как скромность, застенчивость, склонность брать на себя чужие обязанности. При высоких баллах – полная покорность, повышенное чувство вины, самоуничижение.

VI. Зависимый – послушный. При умеренных баллах – потребность в помощи и доверии со стороны окружающих, в их признании. При высоких показателях – сверхконформность, полная зависимость от мнения окружающих.

VII. Сотрудничающий – конвенциональный. Выявляет стиль межличностных отношений, свойственный лицам, стремящимся к тесному сотрудничеству с референтной группой, к дружелюбным отношениям с окружающими. Избыточность данного стиля межличностного отношения проявляется в компромиссном поведении, несдержанности в излияниях своего дружелюбия по отношению к окружающим, стремлением подчеркнуть свою причастность к интересам большинства.

VIII. Ответственный – великодушный. Проявляется в выраженной готовности помогать окружающим, развитым чувством ответственности. Высокие баллы выявляют мягкосердечность, сверхобязательность, гиперсоциальность установок, подчеркнутый альтруизм. Интерпретация данных диагностики межличностных отношений в основном должна ориентироваться на преобладание одних показателей над другими, и в меньшей степени – на абсолютные величины. Представить характеристику типа межличностных отношений на основе полученных данных и в контексте собственного опыта преподавателю.

Практическое занятие №2

Тема: Характер. Акцентуация характера

Цель: Научиться определять акцентуацию характера

Диагностический инструментарий

Тест Г.В. Резапкиной по определению типа акцентуации

Время выполнения: 4 часа

Порядок выполнения:

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

Содержание отчета

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

Контрольные вопросы

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

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

Инструкция. Продолжите фразу, выбрав один из четырех вариантов:

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

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	А		Б		В		Г	

2			А	Б		В	Г	
3	А	Б			В			Г
4	А	Б		В		Г		
5		А		Б	В			Г
6			А			Б	В	Г
7	А	Б		В			Г	
8			А		Б		В	Г
9	А	Б	В			Г		
10	А		Б	В		Г		
11		А		Б	В			Г
12					А	Б	В	Г
13	А	Б		В				Г
14			А		Б	В	Г	
15		А		Б	В	Г		
16	А		Б				В	Г
17		А		Б		В		Г
18	А		Б		В		Г	
19	А		Б	В	Г			
20		А				Б	В	Г
21		А		Б	В		Г	
22	А		Б			В	Г	
23			А	Б	В			Г
24	А	Б				В		Г

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

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

2. Для меня очень важно, чтобы меня окружали люди

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

3. В большой веселой компании

- А) я люблю быть в центре внимания
- Б) я чувствую себя неуютно
- В) я обычно скучаю

Г) я с трудом подыскиваю тему для разговора

4. Публичные выступления для меня – это

А) возможность показать себя и свои способности

Б) большой стресс

В) возможность донести до слушателей свои идеи

Г) форма общения

5. В любом коллективе важнее всего

А) отсутствие конфликтов

Б) работа на результат

В) дисциплина

Г) возможность работать творчески

6. Нового человека я обычно воспринимаю

А) с доброжелательным интересом

Б) как потенциального союзника

В) как потенциального соперника

Г) нейтрально

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

А) самую модную вещь

Б) что-нибудь неброское

В) классический костюм

Г) удобную и практичную одежду

8. Мой любимый жанр кино

А) мелодрама

Б) документальное кино

В) боевик

Г) фэнтэзи

9. Мне хотелось бы провести каникулы или отпуск

А) в какой-нибудь экзотической стране

Б) в тихом, уединенном месте

В) вместе с близкими людьми

Г) путешествуя в компании друзей

10. Мне кажется, что я трачу слишком много времени

А) на себя

Б) на других людей

В) на работу, учебу

Г) на развлечения

11. Когда я прихожу в магазин, то я

А) долго не могу выбрать из массы однотипных товаров

Б) точно знаю, что должен купить

В) сравниваю и оцениваю товар, прежде чем сделать покупку

Г) беру то, что попадает под руку

12. Если бы я был миллионером, то

А) приумножал бы свое богатство

Б) ни в чем бы себе не отказывал

В) не стал бы сорить деньгами

Г) поддерживал бы проекты, связанные с наукой или искусством

13. Я предпочитаю работу, на которой есть возможность

А) общаться с известными людьми

Б) ни за что не отвечать

В) принимать ответственные решения

Г) решать творческие задачи

14. Меня привлекает работа, требующая

А) способности соперничать с людьми

Б) точности и аккуратности в ведении дел

В) навыков общения с самыми разными людьми

Г) силы и решительности

15. Мне ближе высказывание

А) «Лучшее – враг хорошего»

Б) «Цель оправдывает средства»

В) «Доверяй, но проверяй»

Г) «Бери от жизни все»

16. Меня привлекает работа

А) аниматора

Б) врача

В) военного

Г) ученого

17. Окружающие чаще считают меня

А) идеальным исполнителем

Б) хорошим организатором

В) душой компании

Г) генератором идей

18. Моя главная черта - это

А) стремление нравиться

Б) сочувствие

В) пунктуальность

Г) вспыльчивость

19. Главное в жизни

А) слава

Б) любовь

В) власть

Г) порядок

20. Меня часто

А) беспокоит завтрашний день

Б) переполняет энергия

В) раздражают всякие мелочи

Г) посещают интересные идеи

21. Мне трудно

А) принимать решения

Б) учитывать интересы других людей

В) отступать от инструкции

Г) контролировать свои эмоции

22. День рождения для меня – это возможность

А) напомнить о себе

Б) задуматься о своей жизни

В) повеселиться с друзьями

Г) получить подарки

23. В профессиональном плане меня больше привлекает

А) медицина и образование

Б) управление и бизнес

В) контроль и оценка

Г) искусство и наука

24. При выборе одежды я, скорее

А) выберу цвета, модные в этом сезоне

Б) предпочту темные тона или оттенки серого

В) выберу яркие, насыщенные цвета

Г) вообще не обращаю внимания на ее цвет

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

10-12 баллов – ярко выраженный тип

7-9 баллов – выраженный тип

4-6 баллов – слабо выраженный тип

0-3 балла – тип не выражен

Постройте восьмигранник, отложив на каждой из восьми осей число баллов соответствующих столбцам: I - демонстративный, II - тревожный, III - эмотивный, IV - целеустремленный, V - педантичный, VI - гипертимный, VII - импульсивный, VIII - оригинальный. Полученная фигура соответствует вашему «профилю характера». Чем ближе фигура к правильному восьмиграннику, тем гармоничнее ваш характер.

График Профиль характера



1 Демонстративный тип

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

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

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

Представители демонстративного типа при выборе профессии часто руководствуются соображениями престижа, поэтому предпочитают деятельность, связанную с выступлениями перед публикой; работу в СМИ, политику; шоу-бизнес; актерско-сценическую деятельность, а также профессии, которые пользуются популярностью.

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

2 Тревожный тип

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

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

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

3 Эмотивный тип

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

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

Несмотря на низкий порог чувствительности, эмотивы обладают достаточно сильной нервной системой, чтобы справляться с эмоциональными нагрузками, однако в длительной стрессовой ситуации есть риск возникновения психосоматических заболеваний.

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

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

4 Целеустремленный тип

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

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

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

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

Люди этого типа могут быть эффективны в различных видах деятельности, так как обладают хорошими организаторскими способностями, они дисциплинированы и способны контролировать свои

эмоции. Однако целеустремленным людям может не хватать способности к сопереживанию, умения слышать другого и ставить себя на его место, оказывать помощь, не хватает творческого мышления, что препятствует успехам в творческих видах деятельности и социальной работе.

5 Педантичный тип

Представители педантичного типа законопослушны и поэтому остро реагируют на любое нарушение порядка, доходя в своих требованиях до формализма. Они пунктуальны и аккуратны, много внимания уделяют чистоте, порядку и качеству работы, но сомневаются в правильности своих поступков, часто перепроверяют себя и других. Аккуратность и предусмотрительность сочетаются с неуверенностью и постоянным самоконтролем. Они не стремятся к лидерству, уклоняются от конфликтов, не любят авралов и неожиданностей, не умеют импровизировать, поэтому работа, требующая умения нестандартно мыслить и самостоятельно принимать решения, ярким представителям этого типа не слишком подходит. Работа в условиях неопределенности людям этого типа может даваться ценой значительного психоэмоционального напряжения.

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

6 Гипертимный тип

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

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

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

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

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

7 Импульсивный тип

Импульсивные люди с детства доставляют много хлопот окружающим вспыльчивостью и раздражительностью, которые нередко выливаются в физическую агрессию, которая тем опаснее, что они отличаются атлетическим телосложением и физической силой. Импульсивные личности не склонны идти на компромисс. Неуживчивость может быть причиной частой смены работы. Им трудно контролировать свои инстинкты и желания, поэтому любые препятствия на своем пути вызывают у них гнев и могут толкнуть на противоправные поступки.

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

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

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

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

8 Оригинальный тип

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

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

общения.

Пренебрежение формальной стороной работы, индивидуализм, неприятие жесткого регламента не способствуют успехам в сфере управления, воспитания, коммуникаций и делопроизводства, требующих развитых навыков общения, умения слышать другого и ставить себя на его место, способности выполнять рутинную работу и точно следовать инструкции.

Цель: Научиться определять уровень общительности и коммуникативные особенности личности.

Время выполнения: 4 часа

Диагностический инструментарий:

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

Порядок выполнения

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

Содержание отчета

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

Контрольные вопросы

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

Таблица 1 Ваш уровень общительности

Уровень	Балл	Характеристика
Общительность		

Таблица 2 Уровень эмпатических способностей

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

Ваш уровень общительности.

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

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

1. Вам предстоит личная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была. Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственное мнение, и вы других не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо явно ошибочную точку зрения по хорошо известному вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не ступить в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, опрос) в письменной форме, чем в устной?

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

Ваш уровень общительности.

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

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

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

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

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

4 – 8 очков – вы, должно быть «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 относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее – ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно часто бываете причиной разного рода

конфликтов. Вспыльчивы, обидчивы, необъективны. Людям на работе и дома трудно с вами. Подумайте над этим.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

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

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю более уместным для себя интересоваться домашними проблемами однокурсников (одногоруппников).
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания и опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдаются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых друзей.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, чем тем не менее нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречаются люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от вопросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

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

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

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

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

Эмоциональный канал эмпатии фиксирует способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, сочувствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к

партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.

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

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

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

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

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

30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии

29 – 22 – средний уровень эмпатии

21 – 15 – уровень ниже среднего

Менее 14 – очень низкий

Практическое занятие №4

Тема: Этапы бесконфликтного общения

Цель: Изучить и описать этапы бесконфликтного общения

Время выполнения: 4 часа

Краткие теоретические сведения

ЭТАПЫ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

Порядок выполнения

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

Содержание отчета

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

Контрольные вопросы

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

ЭТАПЫ БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

6. *Исследуйте возможные варианты решения.* Широко известна техника «мозгового штурма»: высказываются любые предложения, которые фиксируются независимо от того, кто их автор. Ни одно из предложений не критикуется. Цель - выработать как можно больше вариантов решения задачи. «Дикая» идея после обсуждения может оказаться плодотворной, а может наоборот оказаться настолько дикой, что объединит стороны в ее отрицании, т.е. в конечном счете окажется полезной, поскольку поможет взаимопониманию и сближению позиций.

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

8. *Установите срок соглашения.* Если не определить сроки решений, переговоры по конфликту могут тянуться очень долго. Важно, чтобы сроки были согласованы и приняты всеми сторонами.
9. *Воплощайте план в жизнь.* Меры по осуществлению решения нужно включать в заключительный документ переговоров. Желательно приступить к мерам по урегулированию конфликта сразу же после заключения соглашения. Отсрочки могут вызвать сомнения и взаимные подозрения сторон.

Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов

- 1. Эмпатия.**
- 2. Доброжелательность.**
- 3. Аутентичность** (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).
- 4. Конкретность** (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).
- 5. Инициативность** (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),
- 6. Непосредственность** (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).
- 7. Открытость** (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).
- 8. Принятие чувств** (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).
- 9. Отсутствие страха перед конфронтацией**, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.
- 10. Готовность к самопознанию**, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

Тема: Самодиагностика по теме «Конфликт»

Цель: Научиться определять уровень конфликтности, особенности реагирования в конфликтной ситуации.

Время выполнения: 4 часа

Диагностический инструментарий:

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

Порядок выполнения

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

Таблица 1 Ваш уровень конфликтности

Уровень	Балл	Характеристика
Конфликтность		

Таблица 2 Типы поведения в конфликтной ситуации по К. Томасу

Тип поведения	Балл	Характеристика
Соперничество		
Сотрудничество		
Компромисс		
Избегание		
Приспособление		

Содержание отчета

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

3 Вывод

Контрольные вопросы

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

ТЕСТ Предрасположены ли вы к конфликтам

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

1. Как вы реагируете на критику?

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

2. Верите ли вы людям?

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

3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?

- а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;

- в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
- г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?

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

5. Если вас кто-то обидел...

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

6. Вас попытались обойти в очереди...

- а) способен того человека вышвырнуть вон;
- б) ругаюсь, но если только ругаются другие;
- в) молчу, хотя возмущен;
- г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю;

7. Просто ли вас «выбить из колеи»?

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

8. Вы «лед» или «пламя»?

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

9. Легко ли вам говорить правду?

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

В зависимости от варианта ответа поставьте за

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

Суммируйте результаты.

От 9 до 19 баллов.

Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за

правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки», Но, прислушивайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признавайтесь себе честно, так ли велика польза от вашей борьбы за справедливость?

От 20 до 25 баллов.

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

От 26 до 34 баллов.

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

Тест Типы поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу

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

1.

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

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

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

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

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

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

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности,

6.

А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

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

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

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

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

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

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

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

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

- А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21.
- А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22.
- А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
Б. Я отстаиваю свои желания.
23.
- А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24.
- А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25.
- А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26.
- А. Я предлагаю среднюю позицию,
Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27.
- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29.
- А. Я предлагаю среднюю позицию.
Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30.
- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

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

Ключ

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

5. Приспособление – 1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 12А, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А.

Тема: Тренинг конструктивного разрешения конфликта

Цель: Научиться эффективно разрешать конфликтные ситуации

Время выполнения: 2 часа

Исходные данные

Конфликтные ситуации по вариантам

Порядок выполнения

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

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

Содержание отчета

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

Контрольные вопросы

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

Задания к практическому занятию № 6 «Тренинг конструктивного разрешения конфликта

Конфликтная ситуация № 1

Вариант 1

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

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

Вопросы:

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

Вариант 2

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

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

Вопросы:

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

Вариант 3

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

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

Вопросы:

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

Вариант 4

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

Вопросы:

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

Конфликтная ситуация № 2

Вариант 1

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

1. «Грамотные стали»

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

Продавец – С чего вы взяли?

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

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

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

Вариант 2

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

2. «Только не надо нас пугать»

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

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

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

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

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

Объясните, эффективно ли это в данном случае?

Вариант 3

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

3. «Вас никто здесь не держит»

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

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

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

Начальник – Эти средства взяты не из фонда заработной платы.

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

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

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

Вариант 4

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

4. «Спор из-за телевизора»

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

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

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

Мама – Обойдешься! Лучше садись за уроки!

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

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