



**ББК 88**  
**П 86**

**РАССМОТРЕНО**

На заседании ПЦК «ГД»  
Протокол № 08 от 17.12.2020 г.  
Председатель Таирова З.А.

**УТВЕРЖДЕНО**

Председатель методического совета  
ННТ (филиала) ФГБОУ ВО «ЮГУ»  
Хайбулина Р.И.  
«17» декабря 2020 г.

Методические указания по выполнению практических занятий для обучающихся 4 курса очной формы обучения образовательных организаций среднего профессионального образования по ОГСЭ.06 Психология общения специальности 10.02.05 Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем (10.00.00 ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ), разработаны в соответствии с:

1. Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО), 10.02.05 Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 г. № 1554.

2. Рабочей программой по дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения, утвержденной на методическом совете ННТ (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ» протоколом № 5 от 17.12.2020 года.

Разработчик:

Корабельникова Елена Романовна, преподаватель Нижневартовского нефтяного техникума (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ».

Рецензенты:

1. Валиева Л.Ф., преподаватель высшей квалификационной категории Нижневартовского нефтяного техникума (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ».

2. Фатхинова А.Ф., методист БУ СПО «Нижневартовский строительный колледж».

Замечания, предложения и пожелания направлять в Нижневартовский нефтяной техникум (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Югорский государственный университет» по адресу: 628615, Тюменская обл., Ханты-Мансийский автономный округ, г. Нижневартовск, ул. Мира, 37.

©Нижневартовский нефтяной техникум (филиал) ФГБОУ ВО «ЮГУ»,  
2020

## ВВЕДЕНИЕ

Важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки обучающихся составляют практические занятия.

Состав и содержание практических работ направлены на реализацию действующего федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 10.02.05 Обеспечение информационной безопасности автоматизированных систем, а также в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения.

Предлагаемый комплекс практических занятий ориентирован на практическое применение, которое выражается в использовании теоретических знаний которые могут быть использованы как в повседневной так и в профессиональной деятельности, научиться самостоятельно думать и операционализировать полученными знаниями, т.е переносить в осмысленную последовательность действий, направленных на новое взвешенное решение той или иной жизненной или профессиональной нестандартной задачи.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечит овладение обучающимися кругом вопросов психологии общения, коммуникативной компетентностью и психологическим видением роли общения при взаимодействии в группе и социуме:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; описывать значимость своей профессии (специальности);
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;
- описывать значимость своей профессии (специальности);
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- применять техники, тактики и приемы для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности;
- применять средства информационных технологий в ходе подготовки и оформления при решения профессиональных задач, использовать современное программное обеспечение.

В таблице 1 перечислены общие компетенции.

Таблица 1

## Общие компетенции

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Номер темы	Номер и наименование работы (занятия)	Кол-во аудиторных часов	Формируемые общие компетенции
<b>РАЗДЕЛ I Социальное общение</b>			
1	Самодиагностика «Коммуникативные и организаторские способности»	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК10, ОК11
2	Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК7, ОК8, ОК11
3	Самодиагностика «Ваши эмпатические способности»	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК10
4	Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК6, ОК7, ОК8, ОК10, ОК11
<b>РАЗДЕЛ II Деловое общение</b>			
5	Самодиагностика «Ваш стиль делового общения»	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК5, ОК6, ОК7
6	Имидж делового человека	4	ОК1, ОК2, ОК3, ОК5, ОК6, ОК7, ОК9, ОК10, ОК11
7	Анализ конкретных ситуаций при проведении переговоров	4	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ОК11

РАЗДЕЛ III Конфликты и способы их предупреждения и разрешения			
8	Стратегия поведения в конфликтах К. Томаса	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК7, ОК8, ОК10
9	Способы управления конфликтами	4	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9, ОК10, ОК11
10	Роль негативных эмоций в общении человека	2	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ

Методические указания содержат в себе задания, целью которых является работа с тестовыми материалами и ситуативными задачами. Выполнение таких заданий требует внимательности и точности. Выполняя задания, обучающиеся, прежде всего, должны постараться, аргументировано изложить и защитить именно свой ответ, свою точку зрения:

- обоснованность выбора техник и приемов для эффективного общения в различных ситуациях;
- с учетом закономерностей взаимосвязи общения и деятельности;
- оптимальность выбора приемов саморегуляции, понимание необходимости в их использовании;
- источников, причин, видов и оптимальных способов разрешения конфликтов.

После ознакомления с теоретическим материалом, выполните предложенное задание, аргументировано ответьте на вопросы ситуативной задачи.

Главное внимание при проведении практических занятий должно уделяться выработке обучающимися навыков осмысленной последовательности действий, направленных на новое взвешенное решение той или иной жизненной или профессиональной нестандартной задачи.

Наряду с этим при проведении занятий следует уделять внимание теоретическим вопросам, которые рассматриваются либо самостоятельно, либо в связи с решением конкретных ситуаций.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

- Оценка «5» выставляется: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, работа выполнена аккуратно, прописаны выводы.
- Оценка «4» выставляется: практическая работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, ответы даны кратко, работа выполнена аккуратно, прописаны выводы.

- Оценка «3» выставляется: практическая работа выполнена не в полном объеме, не соблюдается последовательность, частично с помощью преподавателя, ответы даны кратко, не прописаны выводы.

- Оценка «2» выставляется: обучающийся не подготовился к практической работе, работа не выполнена, допущено множество ошибок, по оформлению работы есть замечания со стороны преподавателя.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1**

### **САМОДИАГНОСТИКА**

#### **«КОММУНИКАТИВНЫЕ И ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ»**

##### **Цель работы:**

Определить уровень качественных особенностей коммуникативных и организаторских склонностей.

##### **Оснащение:**

Диагностический инструментарий «Коммуникативные и организаторские способности» (В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС))

##### **Ход занятия:**

1. Изучить лекцию по теме.
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.
3. Ответить письменно на вопросы заданий.
4. Сделать вывод по работе.

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. Главное содержание деятельности работников таких профессий – руководство коллективами, обучение, воспитание, культурно-просветительское и бытовое обслуживание людей и т.д. По результатам ответов у вас появится возможность выявить качественные особенности коммуникативных и организаторских склонностей.

*Задание 1. Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Коммуникативные и организаторские способности». Выполните задания теста. Обработайте результат в соответствии с ключом. Прочтите интерпретацию результатов теста.*

Инструкция: на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

##### **ТЕКСТ ОПРОСНИКА**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?

3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?

28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Ключ:

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Обработка результатов:

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

$$K = 0,05 \cdot C,$$

где **K** - величина оценочного коэффициента;

**C** – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых спо-



способностей.

Коммуникативные умения: Организаторские умения:

Показатель	Оценка	Уровень
0,10-0,45	1	I - низкий
0,46-0,55	2	II - ниже среднего
0,56-0,65	3	III - средний
0,66-0,75	4	IV - высокий
0,76-1	5	V - очень высокий

Показатель	Оценка	Уровень
0,20-0,55	1	I - низкий
0,56-0,65	2	II - ниже среднего
0,66-0,70	3	III - средний
0,71-0,80	4	IV - высокий
0,81-1	5	V - очень высокий

#### Интерпретация результатов теста:

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Другим, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремятся к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. На-

стойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

*Задание 2. Сделайте общие выводы и подумайте, над чем Вам стоит поработать в плане самосовершенствования (составьте план действий по коррекции результатов)*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2**

### **САМОДИАГНОСТИКА «УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ КОМПОНЕНТАМИ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

#### **Цель работы:**

Определить уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения, развитие способности интерпретировать невербальные проявления в процессе общения

#### **Оснащение:**

Диагностический инструментарий «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»

#### **Ход занятия:**

1. Изучить лекцию по теме.
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.
3. Ответить письменно на вопросы заданий.
4. Сделать вывод по работе.

*Задание 1. Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Выполните задания теста. Обработайте результат в соответствии с ключом. Прочтите интерпретацию результатов теста.*

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

#### **ТЕСТ**

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Ключ:

Подсчитайте количество положительных ответов.

Интерпретация результатов теста:

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

*Задание 2. Сделайте вывод о том, насколько Вы владеете невербальными компонентами в процессе общения.*

*Задание 3. Упражнение «Покажи фразу, угадай фразу». Группа должна разбиться на две команды. Команде нужно угадать фразу, которую один из участников другой команды показывает при помощи пантомимы, жестами, мимикой и т.д. Демонстраторам фраз будет показана написанная фраза. Играющая команда может задавать вопросы демонстраторам. На подготовку дается минута.*

*Задание 4. Ответьте письменно на вопрос: «Какие виды невербальных средств общения, имеют первостепенное значение в Вашей профессиональной деятельности?» (жесты, взгляд, мимика, улыбка, поза, т.д.)*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3**

### **САМОДИАГНОСТИКА «ВАШИ ЭМПАТИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ»**

**Цель работы:**

Определить уровень эмпатии (значимость конкретного параметра в структуре эмпатии)

**Оснащение:**

Диагностический инструментарий «Ваши эмпатические способности»

**Ход занятия:**

1. Изучить лекцию по теме.
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.
3. Ответить письменно на вопросы заданий.
4. Сделать вывод по работе.

**Задание 1.** Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Ваши эмпатические способности». Выполните задания теста. Обработайте результатов соответствии с ключом. Прочтите интерпретацию результатов теста.

Методика «Ваши эмпатические способности» диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в эмпатии.

В.В. Бойко определяет эмпатию как «форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека».

Опросник состоит из 36 суждений, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

Инструкция: Вам предложены утверждения, касающиеся Ваших эмпатических способностей. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак «+» (да), если нет – знак «-» (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

#### ТЕСТ

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 верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настроженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Бели я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Ключ:

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих «ключу») по каждой шкале. Затем определяется суммарная оценка:

Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;

Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;

Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;  
Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;  
Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;  
Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

#### Обработка результатов:

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

#### Интерпретация результатов теста:

*Рациональный канал эмпатии* характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

*Эмоциональный канал эмпатии.* Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

*Интуитивный канал эмпатии.* Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть 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. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

*Установки, способствующие или препятствующие эмпатии,* соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

*Проникающая способность в эмпатии* расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим пове-

дением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

*Идентификация* – еще одно неперемное 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 теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным В.В.Бойко, можно считать:

- 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;
- 29-22 – средний;
- 21-15 – заниженный;
- менее 14 баллов – очень низкий.

*Задание 2. Сделайте общие выводы и подумайте, над чем Вам стоит поработать в плане самосовершенствования.*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4**

### **СЕНСОРНЫЕ КАНАЛЫ, ИХ ДИАГНОСТИКА И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ**

#### **Цель работы:**

Диагностика доминирующего сенсорного канала, формирование навыков диагностики ведущего сенсорного канала и использования результатов в процессе общения

#### **Оснащение:**

Диагностический инструментарий: таблица (поведенческие характеристики, репрезентативной системы восприятия в процессе общения), тестовый материал «Ведущая репрезентативная система»

#### **Ход занятия:**

1. Изучить лекцию по теме.
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.
3. Ответить письменно на вопросы заданий.
4. Сделать вывод по работе.

Для достижения цели общения очень важно владеть знаниями об особенностях репрезентативных систем восприятия информации и уметь ими пользоваться в процессе взаимодействия. Исследования в области нейролингвистики показали, что человеку свойственны по меньшей мере три типа мышления, связанные с репрезентативной системой, которые опреде-

ляют его манеру общения с окружающими, так как влияют на получение и передачу информации, на ее восприятие и понимание.

Репрезентативная система (сенсорный канал) — это система, посредством которой субъектом воспринимается, перерабатывается и утилизируется информация, поступающая из внешнего мира. Каждый человек, обладая всеми сенсорными каналами, предпочитает с максимальной нагрузкой использовать, как правило, лишь один, наиболее предпочитаемый канал, который называется *основным*.

*Задание 1. (работа в парах: определите репрезентативную систему восприятия:*

1. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника, используя данные таблицы. Отметить знаком «+» поведенческие предпочтения (поведенческие характеристики) собеседника в процессе общения.

Репрезентативная система восприятия

Поведенческие характеристики	Визуалист	Кинестетик	Аудиалист	Логик
Употребляемые слова	Смотреть, наблюдать, яркий, любуюсь	Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю	Звучать, слышать, тон, громкий	Понимать, знать, анализировать, интересно, логично
Поза	Голова вверх, спина прямая	Спина согнута, голова опущена	Голова склонена набок	Прямая поза, руки скрещены
Движения	Напряженные, резкие	Раскрепощенные	Средние	Однообразные
Жесты	На уровне головы, шеи	На уровне живота	На уровне грудной клетки	На уровне грудной клетки
Дыхание	Неглубокое, верхом легких	Глубокое дыхание, низ живота	Ровное дыхание всей грудью	Неглубокое
Речь	Быстрая, громкая, высокий тон	Медленная, негромкая, низкий грудной голос	Выразительная, мелодичный голос	Монотонный голос
Взгляд	Поверх других	Вниз, ниже других	Часто в одну сторону и вниз	Через головы других
Правила слушания	«Видеть, чтобы слышать»	Приблизится поближе. «Чувствовать, чтобы слышать»	«Не видеть, чтобы слышать»	Никакого контакта глазами
Движения глаз (для наблюдающего)	Вверх влево, вверх вправо, прямо	Вниз влево, иногда вниз перед собой	Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо	В сторону, вправо, голова поднята вверх
Цвет лица	Бледнеет во время монолога	Розовеет во время монолога	Нормальный во время монолога	Нормальный во время монолога

Так, для *визуального типа мышления*, к которым относится около 35 % людей, характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед». В процессе общения с собеседником-визуалистом необходимо, передавая информацию, рисовать словесные картины, например используя метафоры, или демонстрировать наглядные иллюстрации: графики, диаграммы,



использовать аудиовизуальные средства.

Для *аудиального типа мышления* особенно важно в процессе общения то, как говорит собеседник: высота, темп, тембр и интонации его голоса. Аудиалисты составляют в среднем не более 13-25 % людей. Для них характерны слова «говорят», «рассказывают», «читал» или выражения типа: «Я могу слышать свист, дую в свисток».

Представляя идеи, таким собеседникам необходимо разнообразить свой темп и ритм речи, менять интонации, делать паузы, чтобы звучание сообщения было более интересным и привлекательным.

*Кинестетический тип мышления* (осозательный, тактильные ощущения — это ощущения прикосновения) свойственен 40 — 52 % людей. Для кинестетиков характерен тактильный способ восприятия информации. Обычно они говорят: «Я чувствую, что знаю, куда я иду».

Известна притча о слоне, находившемся в темной комнате: желая понять, что за объект находится перед ними, люди в темноте ощупывали его руками. Тронув хобот, один сказал, что это водосточная труба, потрогав ухо, другой сказал, что это большое опахало, третий, наткнувшись на ноги, предположил, что это колонны, четвертый, ощупав спину, заключил, что перед ним большой трон.

Важным элементом начала контакта с кинестетиками является рукопожатие, доброжелательный взгляд, а при передаче им той или иной информации необходимо иметь при себе иллюстрирующие ее материалы — захватывающие слушателя эмоционально, вызывающие чувства.

2. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника по результатам исследования, сложив показатели каждого столбца. Сделайте вывод.

В –

А –

К –

Л –

*Задание 2. Определите личную репрезентативную систему восприятия, выполнив тест. Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Ведущая репрезентативная система». Выполните задания теста. Обработайте результат в соответствии с ключом. Прочтите интерпретацию результатов теста.*

Инструкция: прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Расставьте эти ответы в следующем порядке: поставьте цифру 1 в бланке ответов (см. табл.) перед предложением, которое, на ваш взгляд, лучше всего вам подходит, затем цифру 2 — перед предложением, которое подходит вам более всего после первого. Цифру 3 поставьте ответу, который еще меньше, чем второй, соответствует вам. Цифра 4 будет свидетельствовать, что данное предложение вам не подходит вообще.

Таблица 1

Вопрос ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I												
II												
III												
IV												

## ТЕСТ

**1. Я, скорее всего, скажу, что принятие важного решения:**

- I. зависит от моей интуиции;
- II. зависит от моего настроения;
- III. зависит от моей точки зрения;
- IV. это дело логики и ума.

**2. На меня, скорее, окажет влияние тот:**

- I. у кого приятный голос;
- II. кто хорошо выглядит;
- III. кто говорит разумные мысли;
- IV. кто оставляет у меня хорошее чувство.

**3. Если я хочу узнать, как идут дела у человека:**

- I. я посмотрю на его внешность;
- II. я обращаюсь к его чувствам;
- III. я прислушаюсь к интонации его голоса;
- IV. я обращаю внимание на то, что он говорит.

**4. Для меня легко:**

- I. создать полноту звуков в стереосистеме;
- II. сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;
- III. выбрать удобную, комфортную мебель;
- IV. подобрать оптимальную комбинацию красок.

**5. Мне очень легко:**

- I. понять смысл новых фактов и данных;
- II. воспринимать окружающие звуки;
- III. чувствовать удобство одежды, облегающей мое тело;
- IV. рассказать в ярких красках об увиденном предмете.

**6. Если люди хотят узнать мое настроение, им следует:**

- I. обратиться к моим чувствам;
- II. посмотреть, как я одет;
- III. послушать, что я говорю;
- IV. прислушаться к интонациям моего голоса.

**7. Я предпочитаю:**

- I. услышать факты, о которых вы знаете;
- II. увидеть картину произошедшего события;
- III. узнать о ваших чувствах;
- IV. обратить внимание на интонацию вашего голоса.

**8. Я больше доверяю тому, что:**

- I. вижу своими словами;
- II. слышу конкретные факты;
- III. подсказывают мои чувства;
- IV. говорит мне мой внутренний голос.

**9. Что касается моей семьи, обычно:**

- I. я хорошо чувствую ее настроение, настроение каждого;
- II. я четко вижу особенности их лиц, одежды, маленькие видимые детали;
- III. я знаю, что именно думает каждый по поводу наиболее важных вопросов;
- IV. я хорошо различаю интонацию голосов каждого.

**10. Я стараюсь:**

- I. понять какие-то новые факты;
- II. ощутить новизну;
- III. услышать что-то новое;
- IV. увидеть новые возможности и перспективы.

**11. Когда думаю о своих жизненных целях, я скорее:**

- I. доверюсь своим чувствам;
- II. прислушаюсь к внутреннему голосу;
- III. остановлюсь на видимом результате;
- IV. проанализирую несколько вариантов их достижения.

**12. Если я вспоминаю о близком человеке, то вначале в памяти возникает его:**

- I. голос;
- II. внешность;
- III. мысли;
- IV. эмоции и чувства.

Ключ:

Из таблицы 2 перенесите в таблицу 1 с вашими ответами буквы (А, В, Д, К).

Таблица 2

Вопрос ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	К	А	В	А	Д	К	Д	В	К	Д	К	А
II	А	В	К	Д	А	В	В	Д	В	К	А	В
III	В	Д	А	К	К	Д	К	К	Д	А	В	Д
IV	Д	К	Д	В	В	А	А	А	А	В	Д	К

Обработка результатов:

Подсчитайте сумму цифр, которые соответствуют буквам А =; В =; Д =; К =.

Для проверки правильности ваших подсчетов следует сложить четыре суммы. Общий результат должен быть равен 120

Интерпретация результатов теста:

- А — аудиальная (слуховая) система;
- В — визуальная (зрительная) система;
- К — кинестетическая (чувственная) система;
- Д — «думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип».

Та система (обозначенная буквой), которая наберет наименьшую сумму баллов, будет являться наиболее важной, ведущей системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной для человека. Оценить степень развития данных систем поможет следующая балльная шкала.

Система, набравшая сумму до 20 баллов, развита на «отлично». Развитие системы в пределах от 21 до 29 баллов оценивается на «хорошо». От 30 до 38 — оценка «удовлетворительно». От 39 баллов оценивается «неудовлетворительно».

*Задание 3. (работа в парах): Сравните результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера. Сделайте выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.*

*Задание 4. Сформулируйте просьбу и запишите для аудиалиста, визуалиста, кинестетика, логика, используя лексические особенности соответствующей репрезентативной системы восприятия.*

*Задание 5. Ответьте на вопросы:*

1. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: чувствовать, холод, шероховатый, гранитный, жаркий?
2. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: думать, рассуждать, анализ, логичный, рациональный?
3. С какой репрезентативной системой восприятия человек предпочитает короткую дистанцию в общении?
4. Какие системы имеют общие поведенческие проявления?

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

### САМОДИАГНОСТИКА «ВАШ СТИЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

#### **Цель работы:**

Определить стиль делового общения

#### **Оснащение:**

Диагностический инструментарий «Ваш стиль делового общения»

#### **Ход занятия:**

1. Изучить лекцию по теме.
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.
3. Ответить письменно на вопросы заданий.
4. Сделать вывод по работе.

*Задание 1. Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Ваш стиль делового общения». Выполните задания теста. Обработайте ре-*

зультатов соответствии с ключом. Прочтите интерпретацию результатов теста.

Инструкция: Отметьте каждое из 80 утверждений (на бланке представленном ниже), с которыми вы согласны.

#### ТЕСТ

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

ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа 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.

Ключ:

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

Стили	№ вопросов	Кол-во положительных ответов
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	

Интерпретация результатов теста:

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.

*Задание 2. Составьте план действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.*

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

### ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

#### Цель работы:

Формирование умения анализировать собственные составляющие имиджа; развитие навыков самопрезентации

#### Оснащение:

Таблица «Самомаркетинг», ситуационные задачи, тестовый инструментарий «Умеете ли вы влиять на других?»

#### Ход занятия:

1. Изучить лекцию по теме.  
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.

3. Ответить письменно на вопросы заданий.

4. Сделать вывод по работе.

*Задание 1.* Заполните таблицу.

Вам необходимо осуществить самомаркетинг (изучить свои достоинства и недостатки), проанализировать свой профессиональный профиль. Можно также поговорить с людьми, попытаться выяснить, каким вас видят другие люди со стороны, как вас воспринимают разные по статусу люди. В результате самоанализа и работы над своим имиджем у вас появится оценка собственной личности, знание своих сильных сторон, а также тех, которые требуют развития.

Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и попробуйте определить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вы сами знаете, вам требуется помощь.

Составляющие имиджа	Создает помехи	На среднем уровне	Выше среднего	Первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения (письменного и устного)				
Навыки презентации				
Светские навыки				
Умение вести себя за столом				
Визуальный контакт				
Рукопожатие				
Осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой (волосы, кожа, руки)				
Одежда и индивидуальный стиль				
Манеры				

*Задание 2.* Проанализируйте текст, выделите (подчеркните) главное.



Укажите 3 основных навыка, которыми необходимо владеть выступающему при проведении презентации и 3 его основных сферы контроля.

Текст для анализа

«Чтобы читать хорошо, то есть нескучно и с пользой для слушателей, нужно, кроме таланта, иметь еще сноровку и опыт, нужно обладать самым ясным представлением о своих силах, о том, кому читаешь, и о том, что составляет предмет твоей речи. Кроме того, надо быть человеком себе на уме, следить зорко и ни на одну секунду не терять поля зрения. Хороший дирижер, передавая мысль композитора, делает сразу двадцать дел: читает партитуру, машет палочкой, следит за певцом, делает движение в сторону то барабана, то валторны и проч. То же самое и я, когда читаю. Предомнолю полтора лица, не похожих одно на другое, и триста глаз, глядящих мне прямо в лицо. Цель моя — победить эту многоголовую гидру. Если я каждую минуту, пока читаю, имею ясное представление о степени ее внимания и о силе разума, то она в моей власти. Другой мой противник сидит во мне самом. Это — бесконечное разнообразие форм, явлений и законов и множество ими обусловленных своих и чужих мыслей. Каждую минуту я должен иметь ловкость выхватывать из этого громадного материала самое важное и нужное и так же быстро, как течет моя речь, облекать свою мысль в такую форму, которая была бы доступна разумению гидры и возбуждала бы ее внимание, причем надо зорко следить, чтобы мысли передавались не по мере их накопления, а в известном порядке, необходимым для правильной компоновки картины, какую я хочу нарисовать. Далее я стараюсь, чтобы речь моя была литературна, определения кратки и точны, фраза возможно проста и красива. Каждую минуту я должен осаживать себя и помнить, что в моем распоряжении имеются только час и сорок минут. Одним словом, работы немало. В одно и то же время приходится изображать из себя и ученого, и педагога, и оратора, и плохое дело, если оратор победит в вас педагога и ученого или наоборот».

*Задание 3.* Ознакомьтесь с ситуацией. Выполните предложенное задание.

Вы депутат городского Совета. Вы недавно получили жалобу от жителей улицы Ленина по поводу тяжелой экологической ситуации в их районе. Улицы загазованы из-за интенсивного движения автомобилей, дороги разбиты и перегружены транспортом, что еще в большей степени способствует выбросу газов в атмосферу. Отсутствуют озеленительные зоны, и дети страдают от аллергии. Жители просят Вас о помощи в разрешении этой проблемы.

Вы должны подготовить короткую речь для двух разных аудиторий:

1. Подготовить речь для выступления перед городским Советом с целью поиска решения в создавшейся ситуации;
2. Подготовить речь для выступления перед жителями соседних улиц, чтобы они поддержали жителей Ленина в их обращении.

*Задание 4.* Выполните тест «Умеете ли вы влиять на других?»

Основа основ в профессии менеджера, любого делового человека - умение влиять на окружающих. Но есть ли у вас такая способность, можете ли вы повести людей за собой или вам надо тщательно развивать эту черту характера? Помочь в поисках ответа на этот вопрос, призван приводимый ниже тест.

Отвечать на вопросы теста нужно либо «да», либо «нет».

Вопросы:

1. Способны ли вы представить себя в роли актёра или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Немедленно ли вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к своей особе?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться в своём деле выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник или кто-то весьма авторитетный в чём-то не прав?

Обработка результатов:

За каждое совпадение ваших ответов с ключом запишите себе по 5 баллов.

Ключ:

Ответ «да» - вопросы 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13.

Ответ «нет» - вопросы 2, 8, 9.

Диагноз и консультация психолога:

От 35 до 65 баллов. Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. В подобного рода ситуациях вы обычно чувствуете себя как рыба в воде. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Он должен делать что-то для других, ру-

ководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Тех же, кому не нравится такой идеал отношений, по вашему мнению, не следует щадить. Вы наделены даром убеждать окружающих в своей правоте. Однако вам надо быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

30 и меньше баллов. Увы, хотя вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих вам удаётся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам и ход её должен быть вполне предсказуемым. Вы не любите ничего делать через силу. При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели, а часто оказываясь и неправильно понятым. А жаль.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7**

### **АНАЛИЗ КОНКРЕТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ**

#### **Цель работы:**

Развитие навыков эффективного переговорного процесса; сформировать представление об особенностях решения управленческих задач; сформировать навыки принятия управленческих решений

#### **Оснащение:**

Таблица «Стили ведения переговоров», ситуационные задачи

#### **Ход занятия:**

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Ответить письменно на вопросы заданий.
3. Сделать вывод по работе.

*Задание 1. Ознакомьтесь с теоретическими сведениями.*

Переговоры играют чрезвычайно важную роль во всех сферах человеческой деятельности. Смысл переговоров заключается в том, чтобы достичь намеченной цели. Когда путь к достижению желаемого находится в сфере контроля других лиц, это не легко. Если же ситуацией владеете вы, отнюдь не факт, что другие получают то, что запланировали. При таких условиях ни одной стороне не удастся полностью достичь поставленных целей. Но если обе стороны придут к дружескому соглашению, которое удовлетворяет интересы обоих участников, переговоры могут считаться успешными.

Выделяют следующие стили ведения переговоров: мягкий, жесткий, рациональный

## Стили ведения переговоров

Мягкий стиль Участники – друзья	Жесткий стиль Участники-противники	Рациональный стиль Участники - стороны, совместно решающие проблему
Цель - достижение соглашения при сохранении отношений любой ценой Делать уступки для сохранения отношений  Доверять другим  Поддаваться давлению  Настаивать на соглашениях	Цель - достижение своей цели (победы) любой ценой Требовать уступок в качестве условий для продолжения отношений Не доверять другим  Применять давление  Настаивать на своей позиции	Цель - получение разумного результата при сохранении отношений Обдумывать взаимовыгодные варианты  Вести переговоры независимо от степени доверия Использовать доводы, а не давление Настаивать на применении объективных критериев
Поиск решения для сохранения отношений Легко менять свою позицию	Поиск решения для реализации своих задач Твердо придерживаться своей позиции	Поиск вариантов выбора - решать позже Концентрироваться на интересах, а не на позициях
Мягкий курс в отношениях с людьми и при решении проблемы	Жесткий курс: в отношениях с людьми и при решении проблемы	Мягкий курс в отношениях с людьми и жесткий - при решении проблемы
Добиваться сохранения отношений ценой уступок, но впоследствии может появиться чувство обиды	Добиваться победы давлением, но возможна потеря отношений и перспективы дальнейшего сотрудничества	Результат, максимально учитывающий интересы обеих сторон

Выделяют четыре принципа ведения переговоров:

- разграничение - следует разграничивать участников переговоров и предмет переговоров;

- интересы - сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях;

- варианты - прежде чем решать, что делать, выявите все возможные варианты решения вопроса (ищите варианты);

- критерии - постарайтесь, чтобы результат основывался на каких-то объективных критериях (ищите критерии).

Переговоры проходят три стадии:

- стадия анализа, на которой необходимо собрать информацию и обдумать ее; разобраться в проблеме; определить интересы своей и другой стороны;

- стадия планирования, на которой надо обдумать все возможные варианты решения проблемы, спрогнозировать возможный алгоритм поведения другой стороны и свою реакцию;

- стадия дискуссии требует использования четырех принципов ведения переговоров.

После завершения переговоров необходимо проанализировать резуль-

таты и, подвести итоги.

*Задание 2. Проанализируйте и ответьте на вопросы, поставленные к ситуационным задачам.*

Ситуация 1.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора о сотрудничестве. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

*Ваши действия?*

*Сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации.*

Ситуация 2.

К Вам приняли на работу молодого сотрудника (только что окончившего университет), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем, он резок и заносчив в общении с другими работниками. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило сообщение о письменном заявлении от секретаря организации по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому сотруднику, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

*Сделайте письменный комментарий этой проблемной ситуации с позиции консультанта по переговорам.*

Ситуация 3.

За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта производственного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования.

*Вы – руководитель, как проведете переговоры с председательствующими на заседании?*

Ситуация 4.

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не придумаете. Вас охватывает чувство безнадежности.

*Ваши действия?*

Ситуация 5.

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда.

*Какими способами Вы поднимите упавший дух команды?*

Ситуация 6.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.п.

*Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?*

Ситуация 7.

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость.

*Как Вы поступите?*

Ситуация 8.

В начале рабочего дня в присутствии других работников в коридоре подчиненный поставил вопрос перед Вами (руководителем) офиса по поводу его чрезвычайной нагрузки, чрезвычайно трудными заданиями, явно направленными на его дискредитацию как опытного специалиста.

*Ваши действия?*

Ситуация 9.

Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.

*Сформулируйте и опишите/запишите оптимальную модель поведения в сложившейся ситуации.*

Ситуация 10.

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях.

*Как Вы поступите в этой ситуации?*

*Задание 3. Анализ ситуаций.*

а) Успешно ведя переговоры, Вы соглашаетесь в том числе и на то, что выходит за рамки Ваших полномочий. У Вас есть серьезные опасения, что Ваше руководство принятое Вами решение может не одобрить.

*Задача:*

- сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации;

- оцените их с точки зрения возможных приобретений и потерь; выберите наилучший вариант из них.

б) Вы являетесь руководителем делегации и ведете переговоры по поводу получения весьма крупного и выгодного Вам контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов Вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с Вашими планами.

*Задача:*

- сформулируйте и запишите все возможные модели поведения в данной ситуации;

- оцените их с точки зрения возможных приобретений и потерь;

- выберите наилучший вариант из них.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8**

### **СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ К. ТОМАСА**

#### **Цель работы:**

Выявить собственные склонности поведения в конфликтах, стратегии поведения в конфликтных ситуациях; формирование у студентов умения применять знаний психологии общения при решении практических задач

#### **Оснащение:**

Диагностический инструментарий «Стратегия поведения в конфликте», ситуативные задачи

#### **Ход занятия:**

1. Изучить лекцию по теме.
2. Выполнить практические задания с использованием тестового материала.
3. Ответить письменно на вопросы заданий.
4. Сделать вывод по работе.

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса «Определение способов регулирования конфликтов» исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных со-

четаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость)

*Задание 1. Определите, к какой из стратегий поведения Вы прибегаете чаще всего при конфликтных ситуациях.*

1. Ознакомьтесь с инструкцией работы по тесту «Стратегии поведения в конфликте». Выполните задания теста. Обработайте результат в соответствии с ключом. Прочтите интерпретацию результатов теста.

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

#### ТЕСТ

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение. В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого. В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя. В. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно. В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего. В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.



11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы. В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем. В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы. В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. В. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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

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

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию. В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого. В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

#### Ключ:

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

#### Обработка результатов

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

#### Интерпретация результатов теста:

Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.

Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

2. Подробно охарактеризуйте эту стратегию, указав ее преимущества и недостатки.

*Задание 2. Ответьте на вопрос: «Стоит ли Вам работать над собой в том направлении, чтобы поменять стратегию поведения в конфликте»? Почему?*

*Задание 3. Ответьте на вопросы, поставленные к ситуационным за-*

дачам.

Задача №1.

На переговорах между вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает.

*Ваши действия в этой ситуации?*

Задача № 2.

Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты.

*Как Вы поступите в этом случае?*

Задача №3.

Работник сервисного обслуживания производственной техники опоздал на 30 мин. по вызову. Сотрудник, открывая дверь производственного помещения, сразу обрушился на него с упреками.

*Как должен поступить работник по обслуживанию производственной техники?*

Задача №4.

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад.

*Как Вы поступите в этом случае?*

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

### СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

#### **Цель работы:**

Формирование у студентов знания о поведении в конфликте; формирование у студентов умения применять знаний психологии общения при решении практических задач.

#### **Оснащение:**

Раздаточный материал (проблемные, ситуационные задачи)

#### **Ход занятия:**

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Ответить письменно на вопросы заданий.
3. Сделать вывод по работе.

*Задание 1. Ознакомьтесь с теоретическими сведениями.*

*Структурные методы разрешения конфликта:*

- разъяснение требований к работе — метод, предотвращающий дисфункциональный конфликт; заключается в разъяснении того, какие результаты ожидаются руководством от каждого сотрудника и подразделения (что должно быть сделано или достигнуто; кто получает и кто предоставляет различную информацию; система полномочий и ответственности;

четкое определение порядка и правил действий);

- применение координационных и объединительных механизмов, таких как управленческая иерархия; принцип единоначалия; службы, осуществляющие связь между функциями; создание межфункциональных, целевых групп; проведение совещаний между отделами и др.;

- установление общефирменных комплексных целей, требующих совместных усилий двух или более сотрудников, групп или отделов; это обеспечивает более слаженную работу всего персонала, способствует тому, что руководители подразделений принимают решения в интересах всей организации;

- структура системы вознаграждений — также может использоваться как метод управления конфликтной ситуацией; люди, которые вносят вклад в достижение общефирменных комплексных целей и стараются решать проблемы с точки зрения интересов фирмы, должны вознаграждаться за это; не менее важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп.

#### *Модели арбитража и посредничества в управлении конфликтами*

Существуют два способа разрешения конфликта с помощью третьего лица. При использовании модели арбитража третье лицо выслушивает обе стороны и принимает решение по спорному вопросу. Когда применяется модель посредничества, третье лицо не принимает решение, но организует процесс разрешения конфликта самими участниками.

#### *Преимущества арбитража:*

- есть возможность принять быстрое решение;
- руководитель (арбитр) может принять выгодное для него решение.

#### *Недостатки арбитража:*

- чтобы принять правильное решение, необходимо детально разобраться в ситуации, – это сложно;
- принимая решение в пользу одной стороны, руководитель наносит ущерб отношениям с другой;
- решение носит спорный характер;
- ответственность за решение, в том числе и за его исполнение, возлагается на руководителя, участники освобождены от ответственности.

#### *Ситуации, в которых арбитраж необходим:*

- принятие решения находится в компетенции лица, к которому обращаются участники конфликта;
- ситуации, когда существует дефицит времени, риск, высокая ответственность;
- переговорный процесс между участниками конфликта невозможен.

Роль *посредника* заключается в создании условий для проведения переговоров конфликтующих сторон.

#### *Преимущества посредничества:*

- посредник не должен принимать решения и выяснять, кто прав, кто виноват, он отвечает только за организацию переговоров. Ответственность

за принятое решение возлагается на участников, что способствует изменению их поведения;

- посредничество позволяет решить проблему и сохранить взаимоотношения.

Недостатки посредничества:

- переговорный процесс может отнять много времени;
- поскольку решение принимается участниками, оно может быть не таким, как хочет посредник;
- деятельность посредника сложна, требует особых навыков.

*Задание 2. Ответьте на вопросы, поставленные к ситуационным задачам.*

Задача № 1.

В коллективе отдела одного НИИ нефтяной промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

*Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?*

Задача № 2.

Один из руководителей отдела при общении со своими подчиненными использовал строго приказной, не терпящий никаких возражений стиль. Надо отметить, что все сотрудники отдела – это знающие свое дело, умеющие работать высококвалифицированные специалисты но, тем не менее, руководитель не учитывал это.

В данном случае наслоение заданий, неумение или нежелание определить приоритеты и последовательность выполнения заданий, требование выполнить все сразу и при том срочно, то есть повышенные и необоснованные требования – все это имеет отрицательный характер: нервирует ра-

ботников, создает неблагоприятный климат в отделе, что, безусловно, отбивает желание трудиться и не способствует качественному и продуктивному труду работников.

В условиях существования определенных сложностей при устройстве на работу и в силу своей скромности, сотрудники уже долгое время не решаются высказать претензии своему начальнику. Но такая ситуация продолжаться в скрытой форме бесконечно не может. Пока обстановка в отделе не накалилась еще больше, ситуацию надо разрешить.

*Что нужно сделать относительно возникшей ситуации и как ее разрешить?*

Задача № 3.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.*

Задача № 4.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Как бы вы поступили на месте руководителя?*

Задача № 5.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

*Что нужно сделать относительно возникшей ситуации и как ее разрешить?*

Задача № 6.

В компании оборудован демо-зал, в котором установлено все необходимое для проведения презентаций продукции компании. Во время этих презентаций клиент может наглядно познакомиться с программой и на практике посмотреть, как она работает. В среднем презентация занимает 1-2 часа. Демо-зал также используется учебноконсультационным центром для проведения обучения клиентов. Обучение может занимать от одного до восьми часов.

В результате периодически сталкиваются интересы данных двух отделов, когда и занятия и презентация назначаются на одно и то же время.

Отдел продаж считается в компании на особом положении, так как количества новых заказов зависит основная доля выручки. Соответственно, время предоставляется проведению презентации, а обучение приходится переносить на другое время.

Руководитель УКЦ в свою очередь считает такое решение несправедливым, ведь деятельность его отдела очень важна для организации в целом. Отсутствие помещения мешает проводить занятия с клиентами по плану. К тому же часть клиентов готова брать дополнительные часы занятий, для которых также необходимо найти время.

Если руководство не найдет решения данной проблемы, то со временем компания начнет терять деньги из-за не проведенного обучения.

*Что нужно сделать относительно возникшей ситуации и как ее разрешить?*

Задача № 7.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Что нужно сделать относительно возникшей ситуации и как ее разрешить?*

Задача № 8.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

*Что нужно сделать относительно возникшей ситуации и как ее разрешить?*

*Задание 3. Подумайте и предложите управленческие решения, которые, как вам представляется, могут быть приняты в каждой из ситуаций. При этом обратите внимание на решение, которое вы предлагаете. Вы - руководитель, вам предстоит решать и действовать.*

Представьте себе вполне обыденные управленческие ситуации:

1. Ваш подчиненный обратился к вам с заявлением о повышении заработной платы, предупредив, что в случае отказа он уволится.

2. Вышестоящий руководитель не утвердил предложенную вами кандидатуру вашего заместителя.

3. Вышестоящий руководитель сделал Вам справедливое замечание, но в присутствии Ваших подчиненных.

4. Вы вызвали подчиненного на определенное время, а он опоздал на 20 минут.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

### РОЛЬ НЕГАТИВНЫХ ЭМОЦИЙ В ОБЩЕНИИ ЧЕЛОВЕКА

#### **Цель работы:**

Формирование умения анализировать собственное эмоциональное состояние, как средство для достижения личных жизненных целей; развитие навыков произвольного влияния на собственное эмоциональное состояние.

#### **Оснащение:**

Раздаточный материал (проблемные, ситуационные задачи)

#### **Ход занятия:**

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Ответить письменно на вопросы заданий.
3. Сделать вывод по работе.

*Задание 1. Ознакомьтесь с теоретическими сведениями.*

Жизнь человека невозможно представить без эмоций, они сопровождают каждую ситуацию, в которую мы попадаем, отражая наше к ней отношение. Однако слишком сильные негативные эмоции могут служить источником проблем как для нас самих, так и для окружающих. Чтобы избежать разочарований и конфликтов, следует освоить управление эмоциями. Важно, что управление эмоциями ни в коем случае нельзя путать с их подавлением. Подавлять эмоции вредно для психического и физического здоровья: если постоянно держать все в себе, можно со временем обнаружить у себя целый набор психосоматических заболеваний. Управление эмоциями позволяет направить их в конструктивное русло, обрести душевное равновесие и достичь взаимопонимания с собеседником.

Самые распространенные причины негативных эмоций, встречающихся у современного человека:

- рационализация и оправдание. Зачастую это просто защита, объяснение неприемлемого действия приемлемыми объяснениями. Это как пытаться сотворить прекрасного лебедя из гадкого утенка. Подобное объяснение звучит очень и очень хорошо, даже когда твой поступок был полной противоположностью того, что ты сказал. Подобное действие сохраняет негативные эмоции внутри вас. Чтобы избежать этого, необходимо перестать оправдываться за все действия, которые вы совершаете. Вы, как и любой другой человек, имеете право на ошибку – мы все живем в первый раз. И не стоит накручивать себя, постоянно напоминая себе об одной оплошности.

- сверхчувствительность. Вы понимаете, что все, что вы делаете – это желание заработать уважение окружающих или не потерять его. И что мы получаем в результате? Больше всего вы обеспокоены тем, что люди подумают или скажут о тебе. Скажу даже больше: для некоторых людей вся самооценка определяется тем, как другие люди взаимодействуют с ними. Их основы и ценности базируются на мнение окружающих, которое посто-



янно меняется и очень-очень субъективно. В результате, если эти мнения негативные – мы впускаем в свою жизнь негатив и отрицательные эмоции пускаются в пляс в вашей жизни. Выход из подобного порочного круга довольно прост: в следующий раз, когда вас накроет волна депрессии или плохого настроения – постарайтесь осознать причину происходящего и научиться быть выше мнения окружающих о вас. Подобное умение сэкономит вам кучу нервов и зарядит хорошим настроением еще на долгое время. А значит самое время формировать свою систему ценностей и свою самооценку.

- обоснование своих чувств. Если вы будете обосновывать свои отрицательные эмоции тем, что вы имеет право их испытывать – вызовет обратный эффект, они просто заполнят ваш внутренний мир.

Управление эмоциями состоит из нескольких шагов.

1 — осознание. Важно объяснить, что мы не всегда можем правильно идентифицировать ту или иную эмоцию. Тем более, под одними эмоциями могут скрываться другие. Поэтому прежде всего нужно научиться осознавать свою эмоцию в данный момент времени.

2 — это определение уместности эмоции. Есть несколько случаев, в которых может понадобиться управление эмоциями. Иногда испытываемая эмоция совершенно неуместна в конкретной ситуации. Случается и так, что эмоция вполне уместна, но выражается слишком интенсивно.

Как только вы определитесь с уместностью эмоции, можно приступать к собственно управлению. На этом этапе вам нужно либо уменьшить интенсивность проявления эмоции, либо трансформировать испытываемую эмоцию в более уместную для данной ситуации. Есть несколько способов управлять эмоциями:

1 — это изменение объекта концентрации.

Данный способ предполагает переключение своего внимания на другой объект, и за ним изменятся испытываемые вами эмоции. Если переключиться не на что, попробуйте вызвать какое-то хорошее воспоминание: вспоминая о приятном событии, мы невольно начинаем испытывать эмоции, которые испытывали в тот момент.

2 — это изменение убеждений. Любую информацию мы пропускаем через фильтр наших убеждений; мы видим мир не таким, какой он есть, а таким, каким хотим его видеть. Поэтому если вы не можете изменить ситуацию, в которой вы оказались, нужно изменить свое к ней отношение, тогда и ваши эмоции изменятся.

3 – «физиологический способ». Так как эмоции сопровождаются физиологическими изменениями: учащается пульс и дыхание, повышается артериальное давление, расширяются зрачки и т.п., ученые предположили, что если эмоция изменило состояние организма, то управление организмом может изменить эмоции. В данном случае, человеку, который волнуется рекомендуют глубоко дышать, а человеку испытывающему гнев, сильно сжимать и разжимать кулаки.

4 – «отрезать (отрубить) и отбросить». Этот способ пригоден для работы с любыми негативными мыслями («у меня опять ничего не выйдет...», «все это без толку» и пр.). Как только почувствуете, что в душу закралась подобная мысль, — немедленно «отрежьте ее и отбросьте», сделав для этого резкий, «отрезающий» жест левой рукой и зрительно представив, как вы отрезаете и отбрасываете эту мысль. После этого отбрасывающего жеста продолжайте дальше заниматься визуализацией: поместите на место удаленной негативной мысли, позитивную. Все встанет на свои места.

#### 5 – «Лейбл или Ярлык»

Если в голову пришла негативная мысль, надо мысленно отстраниться от нее и наблюдать за ней со стороны, но не позволять этой мысли завладеть собой. Понаблюдайте за ней со стороны. Что она хочет? Негативные мысли имеют силу только над вами и только в том случае, если вы реагируете на них страхом, тревогой. Они получают эту силу от вас. Как только вы перестаете на них реагировать, они теряют власть. Скажите: «Это всего лишь негативная мысль!»

Негативные эмоции, как и положительные, могут быть совершенно разными. И вот некоторые виды и их контроль:

- страх — просчитываем варианты;
- чувство вины — отпускаем;
- гнев — становимся на место виновника;
- депрессия — ищем позитивные стороны в создавшемся положении;
- гордость — признаем заслуги и достоинства окружающих людей;
- ревность — признаем право свободы выбора за другим человеком;
- жалость к себе — воспитываем гордость за свои силы и возможности;
- тревожность повышенная — релаксация и переключение внимания на более приятные моменты;
- обида — забываем и прощаем;
- зависть — стремимся к тому, чтобы достичь такого же успеха;
- разочарование — ищем новое в жизни;
- стыд — нужно допустить мысль о том, что на этом ничего не заканчивается;
- отказ — имеете на это право;
- отрицание — стоит подумать о том, что было бы, если допустить эту мысль;
- сожаление — примите случившееся как данность.

#### *Задание 2. Упражнение «Эмоциональный термометр».*

На бланке попробуйте составить эмоциональный портрет своего вчерашнего дня. Оценивайте события дня с момента вашего пробуждения. Поставьте кружок (крестик) в зону, соответствующую вашему самочувствию утром, днем и вечером.

Например, утром:

– Когда вы проснулись, ваше настроение было...

- Когда вы завтракали или одевались на работу, вы чувствовали ...
- В техникуме ваше настроение....

Продолжите анализ вашего эмоционального самочувствия днем и вечером.

Время работы 2-3 мин.

Проанализируйте свои эмоциональные графики:

– Посмотрите на свои эмоциональные портреты. Как часто у вас менялось настроение? Или наоборот оно было устойчиво и менялось редко?

– Посмотрите все эмоциональные события дня и обведите в кружок те настроения, которые были вызваны другими людьми.

– Посмотрите на обведенные кружки. Если всё эмоциональное самочувствие выразить в %, то сколько % настроений оказалось зависимыми от других людей? Как вы думаете, почему? Какое преимущество вы имеете, если ваше настроение зависит или не зависит от настроения другого человека?

– «Крайние» настроения – очень плохое и очень хорошее, так же больше зависят от других людей, чем среднее настроение. Склонны ли вы к «крайним 2 настроениям»?

– Посмотрите, отличается ли по настроению начало дня от середины дня? Почему? Подумайте, что можно сделать, чтобы улучшить ваше самочувствие?

*Задание 3. Выполните упражнение «ЗАТО» (позволяет избавиться от неприятных эмоций, возникающих в нашей жизни)*

Стандартная ситуация:

Какие чувства вы испытываете, когда, придя в техникум (на работу), вы обнаруживаете, что вам предложили задержаться после обучения (после работы) на два часа?

Ваша задача – перевести негативные эмоции, используя прием «ЗАТО» в положительные эмоции: (продолжите высказывания)

- зато у меня есть время .....
- зато я могу отдохнуть от домашних дел;
- зато я могу подготовиться к ..., и т. д.

*Задание 4. Запишите свои самые главные, сильные и позитивные качества.*

## ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Серия: Профессиональное образование). [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

2. Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Серия: Профессиональное образование). [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

3. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 492 с. — (Серия : Профессиональное образование) [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

4. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]

5. Садовская, В. С. Психология общения: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

6. Скворцов, А. А. Этика: учебник для СПО / А. А. Скворцов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 310 с. — (Серия : Профессиональное образование). [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

7. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 431 с. — (Серия : Профессиональное образование). [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

8. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учеб. пособие для СПО / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под ред. В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 202 с. — (Серия : Профессиональное образование) [Электронный ресурс; Режим доступа <https://www.biblio-online.ru>]

9. Теоретический и научно-методический журнал «Среднее профессиональное образование» + Приложение

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ</b> .....	4
<b>МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ</b> .....	5
<b>КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ</b> .....	5
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1</b> .....	6
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2</b> .....	10
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3</b> .....	11
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4</b> .....	15
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5</b> .....	20
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6</b> .....	24
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7</b> .....	27
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8</b> .....	31
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9</b> .....	35
<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10</b> .....	40
<b>ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	44

# **ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

## **10.00.00 ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ**

специальность 10.02.05 Обеспечение информационной безопасности  
автоматизированных систем

**Методические указания по выполнению практических занятий  
для обучающихся 4 курса очной формы обучения  
образовательных организаций  
среднего профессионального образования**

Методические указания по выполнению практических занятий  
разработал преподаватель: Корабельникова Елена Романовна

Подписано к печати *17.12.2020 г.*

Формат 60x84/16

Тираж

Объем **2,8** п.л.

Заказ

*1 экз.*

---

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ  
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Югорский государственный университет»  
**НИЖНЕВАРТОВСКИЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИКУМ (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Югорский государственный университет»  
628615 Тюменская обл., Ханты-Мансийский автономный округ,  
г. Нижневартовск, ул. Мира, 37.