

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО  
ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Петербургский государственный университет путей сообщения  
Императора Александра I»  
(ФГБОУ ВО ПГУПС)  
Калужский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Полевой А.В.  
«30» июня 2021 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*для специальности*

**23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)**

Квалификация – **Техник**  
вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Калуга  
2021

Рассмотрено на заседании ЦК  
общих гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин  
протокол № 11 от «28» июня 2021 г.  
Председатель \_\_\_\_\_/Миллер Н.А./

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения

**Разработчик ФОС:**

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

***Рецензент:***

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Кайзер С.С., доцент кафедры общественных наук и иностранных языков Калужского филиала РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, к.п.н.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1</b>	<b>ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2</b>	<b>ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>21</b>
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>	<b>38</b>

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие компетенции:

<b>Объекты контроля и оценки</b>	<b>Объекты контроля и оценки</b>
<b>У1</b>	Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
<b>У2</b>	Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<b>З1</b>	Взаимосвязь общения и деятельности
<b>З2</b>	Цели, функции, виды и уровни общения;
<b>З3</b>	Роли и ролевые ожидания в общении
<b>З4</b>	Виды социальных взаимодействий
<b>З5</b>	Механизмы взаимопонимания в общении
<b>З6</b>	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
<b>З7</b>	Этические принципы общения
<b>З8</b>	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
<b>ОК 01</b>	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
<b>ОК 02</b>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<b>ОК 03</b>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
<b>ОК 04</b>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
<b>ОК 05</b>	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
<b>ОК 06</b>	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>ОК 07</b>	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
<b>ОК 08</b>	Самостоятельно определять задачи профессионального и

	личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<b>ОК 09</b>	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является *дифференцированный зачет*.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Умения:</b>		
У 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Умело и правильно применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Грамотно и своевременно использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
<b>Знания:</b>		
З 1. Взаимосвязь общения и деятельности	Знание основных принципов взаимосвязи общения и деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З 2. Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей функций и уровней общения	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.3 Роли и ролевые ожидания в общении	Знание основных ролевых ожиданий в общении	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.4 Виды социальных взаимодействий	Знание основ социальных взаимодействий.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.5 Механизмы взаимопонимания в общении	Знание основных принципов взаимопонимания в общении	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.6 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание основных приёмов общения, слушания, способов проведения деловых совещаний.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
З.7 Этические принципы общения	Знание принципов этического общения	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа;

		- практическое занятие; - дифференцированный зачет.
3.8 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание источников, причин и способов разрешения деловых конфликтов.	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	изложение сущности перспективных технических новшеств	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу команды, подчиненных, результат	проявление ответственности за работу команды, подчиненных, результат	- выборочный устный опрос; - самостоятельная работа; - практическое занятие;

членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	выполнения заданий	- дифференцированный зачет.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	проявление интереса к инновациям в профессиональной области	- выборочный устный опрос; - письменный опрос - самостоятельная работа; - практическое занятие; - дифференцированный зачет.



### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине ОГСЭ.06. Психология общения, направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
<b>Раздел 1. Психология общения как наука</b> Тема 1.1. Методологические основы психологии общения	Выборочный устный опрос	31, 32, 34, 35, ОК 1-3, 8	<i>дифференцированный зачет</i>	У1; У2; 32; 33;34,35,36, 37, 38; ОК 01- ОК 08;
Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений	Проверка домашнего задания (выборочная защита выборочных докладов) Выборочный устный опрос	31, 32, 34, 35, ОК 1-3, 8		
Тема 1.3. Структура общения	Выборочный устный опрос Практическое занятие №1. Определение навыков эффективного общения	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		
Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга	Проверка домашнего задания Выборочный устный опрос	31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		
Тема 1.5 Социальная перцепция	Проверка домашнего задания Выборочный устный опрос	31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		
Тема 1.6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе со-	Выборочный устный опрос	31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		

вместной деятельности				
Тема 1.7. Стресс и фрустрация: общая характеристика	Выборочный устный опрос Практическое занятие № 2. Оценка коммуникабельности	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		
<b>Раздел 2. Основы публичного выступления</b> Тема 2.1. Структура деловой беседы	Выборочный устный опрос Проверка домашнего задания (защита выборочных сообщений) Практическое занятие № 3. Диагностика особенностей поведения в конфликте.	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		
Тема 2.2. Основы конфликтологии	Выборочный устный опрос Практическое занятие № 4. Социально-психологическая диагностика ценностно-смысловой сферы личности	У1, У2, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38; ОК 1, 2, 3, 8		
Тема 2.3. Личность в общении	Проверка домашнего задания (защита выборочных сообщений на занятии). Письменный опрос	33, ОК 1, 2, 3		

## 3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### УСТНЫЙ ОПРОС

#### 1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение опроса отводится 10-20 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/419351>

#### 2. Вопросы

Тема	Вопросы
Тема 1.1. Методологические основы психологии общения; Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Тема 1.3. Структура общения	<b>Понятия и сущность общения</b> 1. Назовите основные стороны общения и объясните их взаимосвязь. 2. Раскройте сущность общения как процесса. 3. Назовите цели и задачи общения, его содержание. 4. Раскройте функции общения. 5. Какие виды межличностного общения вы знаете? 6. В чем сущность транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? 7. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание. 8. Какие типы установок на восприятие другого человека возможны? Почему бывают искаженные представления о другом человеке? 9. В чем заключается интерактивная сторона общения, какие формы взаимодействия существуют?
Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга. Тема 1.5. Социальная перцепция Тема 1.6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности	<b>Средства общения</b> 1. Охарактеризуйте невербальные средства общения. 2. Назовите основные элементы вербального общения и охарактеризуйте их. 3. Какова роль обратных связей в передаче информации? 4. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации? 5. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации? 6. Какие сигналы относятся к экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?

	<p>7. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.</p> <p>8. Что означает выражение «читать человека»?</p> <p>9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?</p> <p>10. Назовите виды невербальных средств общения.</p> <p>11. Сущность понятий "кинесика", "проксемика", "экстралингвистика", "просодика", "визуальный контакт".</p>
<p>Тема 1.7. Стресс и фрустрация: общая характеристика</p>	<p>1. Какие психологические механизмы влияния людей друг на друга существуют?</p> <p>2. Что такое психологическое воздействие?</p> <p>3. Какие виды психологического воздействия вы знаете?</p>
<p>Тема 2.1. Структура деловой беседы</p>	<p><b>Деловое общение</b></p> <p>1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.</p> <p>2. Что означает «уметь общаться»?</p> <p>3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?</p> <p>4. Фазы делового общения.</p> <p>5. Основные этапы деловых переговоров.</p> <p>6. Стили делового общения партнеров.</p> <p>7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.</p> <p>8. В чем заключается основная задача делового общения?</p> <p>9. Особенности делового общения в разных странах.</p> <p>10. Как пригласить к телефону коллегу?</p> <p>11. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?</p> <p>12. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?</p> <p>13. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.</p> <p>14. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?</p> <p>15. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?</p> <p>16. Манеры общения.</p> <p>17. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?</p> <p>18. Чем отличается деловой этикет от неформального?</p> <p>19. Сформулируйте основные принципы делового этикета.</p> <p>20. Какова роль этикета в вашей будущей (настоящей) профессии?</p>

<p>Тема 2.2. Основы конфликтологии</p>	<p><b>Конфликты в общении.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте содержание понятия «конфликт».</li> <li>2. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?</li> <li>3. Что запрещено в конфликте?</li> <li>4. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.</li> <li>5. Основные стадии протекания конфликта.</li> <li>6. Что собой представляет карта конфликта?</li> <li>7. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.</li> <li>8. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?</li> <li>9. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?</li> <li>10. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.</li> <li>11. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?</li> <li>12. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.</li> <li>13. Основные стадии протекания конфликта.</li> <li>14. Что собой представляет карта конфликта?</li> <li>15. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности, и путях разрешения конфликтов с ней.</li> <li>16. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.</li> <li>18. Конструктивные и деструктивные конфликты.</li> <li>19. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.</li> <li>20. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?</li> </ol>
--	--

### **Критерии оценки устных ответов**

**Оценка «5» «отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

**Оценка «4» «хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

**Оценка «3» «удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа

отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

**Оценка «2» «неудовлетворительно»** - Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

## ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС

по РАЗДЕЛУ 2

### 1. Описание

Письменный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение опроса отводится 90 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/419351>

### 2. Варианты заданий

#### *Задание 1*

Во время делового общения Ваш подчиненный К-в в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники вверенного Вам подразделения. Что Вы предпримете? Опишите свои действия.

#### *Задание 2*

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи.

#### *Задание 3*

Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.

#### *Задание 4*

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

#### *Задание 5*

На презентации фирмы, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми. Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?

#### *Задание 6*

Руководство предприятия поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме того, они не готовы идти на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы. Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?

#### *Задание 7*

В дискуссии на тему «Существует ли дружба между мужчиной и женщиной» Вы отстаиваете позицию, заключающуюся в том, что такая дружба возможна. Составьте перечень аргументов, подтверждающих Вашу точку зрения, а также перечислите основные возможные аргументы Ваших оппонентов.

### **3. Критерии оценки письменных ответов**

«5» «отлично» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

«4» «хорошо» - в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

«3» «удовлетворительно» - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

«2» «неудовлетворительно» - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

### 1. Описание

Внеаудиторная самостоятельная работа по данной учебной дисциплины включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 16 академических часов.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *указать используемые таблицы, литературу, оборудование и т.д.*

### 2. Вопросы и задания для самостоятельной работы

Раздел/ тема	Варианты заданий / примерная тематика
<b>Раздел 1. Психология</b>	
Тема 1.1. Методологические основы психологии общения.	Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
Тема 1.2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.	Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно. Дайте характеристику диалогическому общению.



	<p>Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении.</p> <p>Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.</p> <p>Сформулируйте преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.</p> <p>Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение – основа человеческого бытия»</p> <p>Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.</p> <p>Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения</p>
Тема 1.3. Структура общения	Подготовка к практическому занятию
Тема 1.4. Условия и способы понимания людьми друг друга.	<p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p> <p>Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.</p> <p>Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.</p> <p>Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах)</p>
Тема 1.5. Социальная перцепция	<p>Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?</p> <p>Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?</p> <p>Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.</p>
Тема 1.6. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности	<p>Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?</p> <p>Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».</p> <p>Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.</p> <p>В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?</p>
Тема 1.7. Стресс и фрустрация: общая характеристика	<p>На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?</p> <p>С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались?</p> <p>Почему по речи судят об общей культуре человека?</p> <p>Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним – возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь»</p>
<b>Раздел 2. Основы публичного выступления</b>	
Тема 2.1. Структура деловой беседы	<p>Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».</p> <p>Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.</p>

<p>Тема 2.2. Основы конфликтологии</p>	<p>Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Ответ обоснуйте. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы. Определите значение аргументов для принятия решения. Аргументируйте, почему начальный этап беседы определяет ее успешность. Подготовьте самопрезентацию (не более 5 минут).</p>
<p>Тема 2.3. Личность в общении</p>	<p>Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации.</p>

### **Темы докладов, сообщений**

#### **Понятия и сущность общения**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Трансактная модель общения.
5. Значение общения в формировании личности. Стратегия и тактика делового общения.

#### **Средства общения.**

1. Невербальное общение и его значение в практике деловых контактов.
2. Физиогномика как область исследования.
3. Правила позитивного общения.
4. Язык жестов.

#### **Общение как коммуникация.**

1. Манипуляции в общении
2. Коммуникативная компетентность.
3. Теории коммуникаций.
4. Барьеры коммуникаций.

#### **4. Формы отчетности результатов самостоятельной работы** Развёрнутый письменный ответ, доклад, сообщение.

#### **5. Критерии оценки самостоятельной работы**

«5» «отлично» - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы.

Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно»** - дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно»** - дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

Критерии оценки доклада/ сообщения:

- оценка **«5» «отлично»** выставляется студенту, если в ходе доклада он выражал свои мысли, докладывал тему своими словами, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;

- оценка **«4» «хорошо»** выставляется в случае, если студент читает материал темы, приводит примеры и отвечает на поставленные вопросы полно и развернуто;

- оценка **«3» «удовлетворительно»** выставляется в случае, если студент читает материал темы и не может ответить ни на один вопрос;

- оценка **«2» «неудовлетворительно»** выставляется в случае, если студент не подготовил доклад.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

### 1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в приложении *Методические указания по организации и проведению практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения.*

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Основная цель практического занятия № 1 «Определение навыков эффективного общения»: определить основные навыки собственного общения, оценить их эффективность.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Основная цель практического занятия № 2 «Оценка коммуникабельности»: оценить собственный уровень коммуникабельности, выявить особенности, наметить пути собственного развития.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Основная цель практического занятия № 3 «Диагностика особенностей поведения в конфликте»: определить основные особенности поведения в конфликте, оценить их эффективность

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Основная цель практического занятия № 4 «Социально-психологическая диагностика ценностно-смысловой сферы личности»: определение роли ценностей в становлении личности, познании человеком социального мира и регулировании социального поведения.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующее оборудование: *раздаточный материал, учебная литература* (Родыгина, Н. Ю. *Этика деловых отношений* : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/419351>).

### 2. Задания

Задания для практических занятий представлены в приложении *Методические указания по организации и проведению практических занятий по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения.*

### 3. Критерии оценки практического занятия

«5» «отлично» - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

«4» «хорошо» - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

«3» «удовлетворительно» - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

«2» «неудовлетворительно» - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

Семестры							
1	2	3	4	5	6	7	8
		<i>Дифференцированный зачет</i>					

#### ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

**1. Условия аттестации:** аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

**2. Время аттестации:** На проведение аттестации отводится 1 академический час.

**3. План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

<i>Наименование объектов контроля и оценки</i>	<i>Литера категории действия</i>	<i>Оценочное средство</i>
<b>Знать</b> взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	П	Дифференцированный зачет (тест)
<b>Уметь</b> применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	П	

Литера П - ответы по применению информации для решения задач; применение (фактов, правил, теорий, приемов, методов) в конкретных ситуациях, соблюдение принципов и законов.

#### **4. Общие условия оценивания**

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.

#### **5. Критерии оценки**

<b>Процент результативности (правильных ответов)</b>	<b>Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений</b>	
	<b>балл (отметка)</b>	<b>вербальный аналог</b>
90 ÷ 100	5	отлично
76 ÷ 89	4	хорошо
50 ÷ 75	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

## **6. Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета**

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов.
2. Предмет, задачи психологии общения. Междисциплинарный подход к общению.
3. Структура общения с точки зрения нескольких авторов.
4. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения.
5. Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову.
6. Трансактная модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций.
7. Взаимосвязь жизненного сценария и общения.
8. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.
9. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
10. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
11. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
12. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
13. Виды акустических средств.
14. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи.
15. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории.
16. Деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна.
17. Взаимосвязь деятельности и общения.
18. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами.
19. Стратегия и тактика в общении.
20. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное.
21. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская.
22. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
23. Типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнера по общению.
24. Коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, самосообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат.
25. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций.

26. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций.
27. Виды коммуникативных ролей.
28. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
29. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
30. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение.
31. Процесс слушания. Определение понятия слушание.
32. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.
33. Проблема понимания. Виды техник слушания. Активное слушание.
34. Приемы общения. Техники общения.
35. Понятие делового общения. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
36. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
37. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
38. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
39. Культура общения по телефону.
40. Основные заповеди и принципы делового этикета..
41. Конфликт и толерантность, отличие этих понятий и их особенности. Структура и участники конфликта.
42. Мотивы сторон в конфликте. Причины конфликтов.
43. Виды конфликтов и способы их разрешения.
44. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Последствия конфликтов.

## **7. Варианты заданий для проведения дифференцированного зачета**

### **Тестовые задания для проверки уровня усвоения учебного материала**

#### **Средства общения.**

##### **Вариант 1**

1. Согласны ли вы с определением:

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

а) да; б) нет.

2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:



- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания межличностных отношений;
- д) внутриличностная.

3. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;

- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

7. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

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

8. В каких ситуациях эффективно использовать *перифразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

## Вариант 2

1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;

- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

8. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

9. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

## Стратегия, тактика и виды общения.

### Вариант 1

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это \_\_\_\_\_

- А) социальная норма;
- Б) социальная роль;
- В) социальное поведение;
- Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются \_\_\_\_\_ отношениями.

- 1. служебными
- 2. межличностными
- 3. общественно-политическими
- 4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

- 1. личным
- 2. опосредованным
- 3. прямым
- 4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная;

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется \_\_\_\_\_

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

1) вербальное общение	а) с помощью жестов, мимики
2) невербальное общение	б) с помощью слов, языка

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

### Вариант 2

1. Социальные роли личности — это:

А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей

Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми

В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям

Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми

Д) система представлений человека о морали.

2. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...

1. ролевым
2. массовым
3. межперсональным
4. межличностным

3. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений

1. императивное
2. диалогическое
3. манипулятивное

4. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

5. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизъявительная

1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения

2) передает знания

3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется

1. рассогласованным;

2. разносторонним;

3. прямым;

4. косвенным

8. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:

А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные

Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестезические, ольфакторные

В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные

- Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
- Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестезические

9. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

## **Конфликты в общении**

### **Вариант 1**

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

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



3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) избегание
- б) соперничество
- в) приспособление
- г) компромисс
- д) сотрудничество

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

### **Вариант 2**

1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

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

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

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

3. Дайте определение следующих понятий:

- 1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;
- 4 — инцидент

а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

а) участники

б) объекты

в) индивид

г) конфликтная ситуация

д) рабочая группа

е) инцидент

5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

а) конфликтные действия

б) переход потенциального конфликта в реальный

в) снятие или разрешение конфликта

г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

а) приспособление

б) избегание

в) сотрудничество

г) компромисс

д) соперничество

7. Определите, какая ситуация характеризует:

а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) компромисс
- б) приспособление
- в) избегание
- г) соперничество
- д) сотрудничество

9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) избегание
- д) компромисс

10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

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

## **9. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:**

### Основная учебная литература

- 1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433552>
- 2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437159>

### Дополнительная учебная литература

3. Билан, О.А. Деловая этика : учебное пособие / О.А. Билан. — Санкт-Петербург : ПГУПС, 2016. — 167 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/91102>
4. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/433663>
5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для СПО / Н. Ю. Родыгина. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС Юрайт : [сайт]. — URL: <https://bibli-online.ru/bcode/419351>

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**  
**ИМПЕРАТОРА АЛЕКСАНДРА I»**  
**(ФГБОУ ВО ПГУПС)**  
**КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ ПГУПС**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**по организации и проведению практических занятий**

По учебной дисциплине: ОГСЭ.06 Психология общения

Специальность: 23.02.01 Организация перевозок и управление на  
транспорте (по видам)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по организации и проведению практических занятий разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.06. Психология общения и предназначено для выполнения практических занятий обучающимися.

Практические занятия по учебной дисциплине направлены на усвоение знаний, освоение умений и формирование элементов общих компетенций, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

### **Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

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

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**знать:**

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

## **Рекомендации к выполнению практических занятий по дисциплине «Психология общения»**

**Функции практических занятий в преподавании психологии.** Из опыта обучения известно, что различные формы практической деятельности студентов существенно повышают прочность усвоения и закрепления изучаемых знаний и умений. Этой цели служат практические занятия. Они составляют важную часть теоретической и практической подготовки студентов. Их количество и тематика фиксируются в рабочей программе дисциплины. Практические занятия направлены на решение следующих учебных задач:

- 1) обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам;
- 2) формирование умений применять полученные знания на практике,
- 3) развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных и др.;
- 4) выработку таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

Можно выделить следующие основные функции практических занятий по психологии:

- 1) закрепление теоретических знаний на практике;
- 2) усвоение умений исследовательской работы;
- 3) усвоение умений практической психологической работы;
- 4) применение теоретических знаний для решения практических задач;
- 5) самопознание учащегося или студента;
- 6) саморазвитие учащегося или студента.

Соответствующие задачи ставятся преподавателем при планировании каждой работы. В рамках разных образовательных программ и отдельных занятий они могут сочетаться друг с другом или же отдельные задачи могут выдвигаться на первый план.

**Ведущей дидактической целью практических занятий** является формирование практических умений — профессиональных (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в профессиональной деятельности) или учебных (умений решать учебные задачи, необходимые в последующей учебной деятельности).

В процессе проведения практических занятий по психологии:

- 1) студенты, с одной стороны, находят подтверждение теоретических положений, убеждаются в наличии определенных закономерностей и зависимостей;
- 2) с другой стороны, у них формируются практические умения и навыки организации и проведения психологического исследования, умение наблюдать, сравнивать, анализировать, обрабатывать данные эмпирического исследования, устанавливать зависимости, делать выводы и обобщения, оформлять результаты исследования.



При выборе **содержания и объема** лабораторно-практических занятий учитывались:

- 1) сложность учебного материала для усвоения;
- 2) внутрипредметные и межпредметные связи;
- 3) из значимости изучаемых теоретических положений для предстоящей профессиональной деятельности;
- 4) какое место занимает конкретная работа в совокупности учебных работ;
- 5) из значимость практических занятий для формирования целостного представления о содержании учебной дисциплины.

**Типичными заданиями для практических занятий по психологии являются:**

- 1) индивидуальные задания;
- 2) групповые задания;
- 3) эксперимент в парах (подгруппах);
- 4) решение психологических задач;
- 5) групповая дискуссия;
- 6) деловая игра, моделирующая профессиональные задачи.

#### **Организация и проведения практических занятий.**

При проведении практических занятий учебная группа делится на подгруппы, что дает ряд преимуществ в организации занятия. Преподаватель имеет больше возможностей для эффективного руководства деятельностью малых групп и отдельных студентов и оказания им своевременной помощи в учебной работе. Состав заданий для занятия должен планироваться с таким расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть качественно выполнены большинством студентов. Для эффективного использования времени, отводимого на лабораторные работы и практические занятия, полезно подобрать дополнительные задания для студентов, работающих в более быстром темпе.

Продолжительность занятия составляет не менее двух академических часов. План занятия включает в себя, как правило, следующие пункты:

- 1) внеаудиторная самостоятельная подготовка студентов к занятию;
- 2) проверка преподавателем теоретической подготовленности студентов к занятию;
- 3) инструктирование студентов по проведению ими лабораторно-практической работы;
- 4) выполнение практических заданий;
- 5) обсуждение итогов выполнения работы;
- 6) оформление отчета о проделанной работе;
- 7) оценка преподавателем выполненных заданий и степени овладения студентами соответствующими умениями.

Организация и проведение занятий, в частности подготовка студентов к занятию, инструктаж, выполнение студентами заданий, оформление работы, значительно упрощаются с методической точки зрения, когда существуют письменные методические указания по их проведению.

*Практические занятия могут носить репродуктивный, частично-поисковый и поисковый характер.*

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении студенты пользуются подробными инструкциями, в которых указаны:

цель работы;  
пояснения (теоретические положения и понятия);  
оборудование и материалы;  
порядок выполнения работы;  
тип выводов (без формулировок);  
контрольные вопросы;  
литература.

Работы, носящие частично-поисковый характер, отличаются тем, что при их проведении студенты не пользуются подробными инструкциями, им не дается порядок выполнения необходимых действий; такие работы требуют от студентов самостоятельного подбора материала и методики, выбора способов выполнения работы.

В работах, носящих поисковый характер, студенты должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические знания.

При планировании лабораторных работ и практических занятий возможно сочетание репродуктивных, частично-поисковых и поисковых заданий.

Формы организации работы студентов на занятиях: 1) фронтальная, 2) групповая, 3) индивидуальная.

При *фронтальной форме* организации занятий все студенты выполняют одновременно одно и то же задание. Выполнение студентами психологических тестов с целью самопознания — типичный пример такой формы проведения практических занятий.

При *групповой форме* организации занятий одна и та же работа выполняется в малых учебных группах, состоящих из нескольких человек. Проведение психологических экспериментов в парах (экспериментатор — испытуемый) или тройках (экспериментатор — протоколист — испытуемый) — типичная схема проведения многих лабораторных работ по психологии.

При *индивидуальной форме* организации занятий каждый из студентов выполняет индивидуальное задание. Затем они обмениваются опытом выполнения работы.

*Структура оформления отчета* о проделанной работе определяется типом задания и ведущей дидактической целью. Оценки за выполнение работы могут выставляться в форме зачета или дифференцированно.

## Практическое занятие №1

### Определение навыков эффективного общения

**Цель:** познакомиться с навыками эффективного общения, определить уровень развития навыков эффективного слушания.

Слушать, слышать, понимать... Умение слушать — важная составляющая коммуникативной стороны общения, повышающая эффективность общения. Неумелое слушание приводит к потере части передаваемой информации, искажает смысл этой информации.

Ниже приводится тест для самопроверки навыков слушания. Проверим:

#### Умеем ли мы слушать

Отметьте крестиком номера тех утверждений, в которых описаны ситуации, вызывающие у Вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня.
4. Разговор с таким партнером, который не смотрит в лицо во время беседы, часто вызывает чувство пустой траты времени, так как создается впечатление, что он не слушает меня.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимает его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказывал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник постоянно пытается отвергнуть меня.

10. Собеседник «передергивает» смысл моих слов и вкладывает в них иное содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет ручкой, протирает стекла очков и т.п., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой. Слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты.
22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.
23. Когда я обращаюсь к нему при встрече, он бросает все дела и смотрит внимательно на меня.
24. Собеседник ведет себя так, словно я мешаю ему делать что-то очень важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

## **Обработка результатов тестирования**

Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.

*Если она колеблется в пределах от 70 до 100% (18 и более утверждений) — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.*

*Если она колеблется в пределах от 40 до 70% (10—17 утверждений) — Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и Вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.*

*Если отмеченные ситуации колеблются в пределах от 10 до 40% (4—9 утверждений) — Вас можно считать хорошим собеседником, но иногда Вы отказываете партнеру в полном понимании. Постарайтесь вежливо его высказывания повторить, дайте ему раскрыть свою мысль полностью. Приспосабливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с Вами будет еще приятнее.*

*Если Вы набрали от 0 до 10% (до трех высказываний) — Вы отличный собеседник, Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.*

## **Занятие 2. Восприятие и понимание людьми друг друга**

**Цель:** раскрыть основные механизмы социальной перцепции: идентификации, эмпатии, аттракции, социальной рефлексии, стереотипизации, каузальной атрибуции.

Одним из важных механизмов социального познания является *эмпатия* — способность к сочувствию, сопереживанию, способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами.

Эмпатия, по мнению К.Роджерса, — это особые взаимоотношения, включающие в себя несколько аспектов: вхождение во внутренний мир переживаний другого человека и свободную ориентацию в нем; тонкую чувствительность к изменяющимся процессам в этом мире; проживание

«жизни другого человека» — деликатно, без оценок, не пытаюсь открыть больше, чем он готов проявить, но при этом помогая ему делать это переживание более полным.

Способность к эмпатии является важнейшим условием личностного роста человека.

Для определения способности к эмоциональному восприятию другого человека воспользуемся методиками «Эмпатические тенденции Мехрабиана» и методикой для исследования эмпатии И.М.Юсупова.

### Методика «Эмпатические тенденции Мехрабиана»

**Инструкция:** Пожалуйста, используйте следующую шкалу для оценки Вашего согласия и несогласия с каждым утверждением, предложенным Вам. Запишите Ваши оценки рядом с утверждениями анкеты:

- +4 — несомненно, да (очень сильное согласие),
- +3 — да, верно (сильное согласие),
- +2 — в общем, да (среднее согласие),
- +1 — скорее да, чем нет (слабое согласие),
- 0 — ни да, ни нет,
- 1 — скорее нет, чем да (слабое несогласие),
- 2 — в общем, нет (среднее несогласие),
- 3 — нет, наверное (сильное несогласие),
- 4 — нет, абсолютно неверно (очень сильное несогласие)».

У т в е р ж д е н и е	Оценка	Оценка по ключу
-----------------------	--------	-----------------

1. Мне обидно, когда новый человек чувствует себя в группе одиноко.

2. Люди обычно преувеличивают способность животных переживать, их чувствительность.
3. Меня раздражает, когда люди открыто проявляют свои эмоции.
4. Терпеть не могу, когда неудачники себя жалеют.
5. Когда люди вокруг меня нервничают, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я эмоционально включаюсь в проблемы своих друзей.
8. Иногда слова песен о любви глупо трогают меня.
9. Мне трудно сохранить самообладание, когда я приношу людям плохие новости.
10. Мое настроение сильно зависит от окружающих меня людей.
11. Большинство

иностранцев кажутся мне  
холодными и  
неэмоциональными.

12. Работу, которая давала  
бы мне возможность  
помогать людям решать их  
различные проблемы, я  
предпочел бы работе,  
связанной с обучением  
людей.

13. Я не склонен  
расстраиваться только  
потому, что мой друг чем-то  
расстроен.

14. Я люблю наблюдать,  
когда люди разворачивают  
подарки.

15. Одиноким людям обычно  
недружелюбны.

16. Меня очень огорчает,  
когда люди плачут.

17. Слушая некоторые  
песни, я чувствую себя  
счастливым.

18. Когда я читаю книги, я  
сам переживаю все чувства  
героев.

19. Я выхожу из себя, когда  
вижу, что с кем-то жестоко  
обращаются.



20. Я могу оставаться спокойным, даже если вокруг меня все обеспокоены.

21. Когда знакомый начинает говорить о своих проблемах, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

22. Я не заражаюсь чужим смехом.

23. Иногда в кино я бываю удивлен тем, как много людей вокруг плачут и всхлипывают.

24. Я могу принимать решения, не беря в расчет чувства людей.

25. Я не могу прекрасно себя чувствовать, когда окружающие меня люди чем-то подавлены.

26. Я не могу понять, почему некоторые вещи так расстраивают людей.

27. Мне очень больно видеть страдающих животных.

28. Глупо переживать из-за

событий, происшедших в фильме или книге.

29. Мне жаль беспомощных людей.

30. Когда кто-то рыдает, это вызывает у меня скорее раздражение, чем сочувствие.

31. Когда я смотрю фильм, я переживаю ярко все, что вижу на экране.

32. Я часто обнаруживал, что могу сохранять спокойствие, даже когда вокруг меня все очень возбуждены.

33. Маленькие дети иногда плачут без всякой причины.

**Ключ к методике:** Результаты по методике получаются путем сложения оценок с учетом знака. При этом в ответах на вопросы: 1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 27, 29, 31 **знак не меняется**, а в ответах на вопросы: 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 32, 33 **знак меняется на противоположный**.

Запишите оценку в соответствии с ключом во второй столбец и путем простого суммирования (учитывая знак) выведите обобщенный показатель эмпатии — чем больше сумма, тем больше тенденция к эмпатии. Оценки от 40 до 50 отражают средний уровень тенденции к эмпатии.

## Практическое занятие № 2

### Оценка коммуникабельности

**Цель:** определение уровня коммуникабельности личности.

Чтобы оценить свою коммуникабельность, полезно задать себе следующие вопросы:<sup>3</sup>

1. Умеете ли Вы так поздороваться или о чем-то спросить, чтобы человеку было приятно ответить вам?
2. Способны ли Вы вызвать интерес и чувство доверия?
3. Если с Вами грубы, находите ли Вы ответную реакцию помимо собственной грубости? Есть ли у Вас способность спокойно осадить грубияна, сделать его поневоле вежливее?
4. Умеете ли Вы вовремя пошутить, разрядить накаленные страсти?
5. Умеете ли Вы прервать разговор, но так, чтобы собеседник не обиделся на Вас?
6. Умеете ли Вы отказать в чьей-то просьбе, но не вызывать при этом враждебности?
7. Умеете ли Вы попроситься, но так, чтобы Вас хотели видеть еще раз?

Следует проанализировать, в каких ситуациях Вы чувствуете себя скованно, неуверенно: при публичном выступлении, попадании в общество малознакомых людей, беседах с начальством, при знакомстве с представителями другого пола и т.д. Что в этих ситуациях Вас смущает: отсутствие ли общей темы разговора, косноязычие, тягостные паузы, боязнь покраснеть или показаться неумным и т.д.

#### Тест В.Ф. Ряховского для оценки общего уровня общительности

**Инструкция:** Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Рядом с каждым вопросом напишите один из трех вариантов ответа: «да», «нет» или «иногда» (в колонке «Ответ»). Отвечайте быстро, долго не задумываясь над вопросом.

В о п р о с ы

Ответ Балл

1. Вам предстоит ординарная встреча или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или

тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

$\Sigma =$

**Обработка и оценка результатов:** Каждому ответу присваивается следующий балл: «Да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0 баллов. Проставьте баллы в соответствующей колонке, просуммируйте их и по классификатору определите, к какой категории людей Вы относитесь.

#### **Классификатор к тесту**

**30—32 балла.** Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25—29 баллов.** Вы замкнуты, не разговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством — в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит

только встряхнуться.

**19—24 балла.** Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**14—18 баллов.** У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**9—13 баллов.** Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

**4—8 баллов.** Вы должно быть, «рубаха-парень». Общительность «бьет» из Вас «ключом». Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 балла и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или не вольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа — не для Вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

### **Методика для исследования эмпатии И.М.Юсупова**

**Инструкция:** Для выявления уровня эмпатийных тенденций необходимо на каждое из 36-ти утверждений приписывать ответам следующие цифры: «не знаю» — 0, «нет, никогда» — 1, «иногда» — 2, «часто» — 3, «почти всегда» — 4, «да, всегда» — 5.

Отвечать необходимо на все пункты».

## ***Вопросы***

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудач других людей.
4. Среди всех музыкальных телепередач предпочитаю «Современные ритмы».
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимание на плохое настроение своих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой бездомных кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.

24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно выслушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своего хозяина.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна всегда удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
35. Беспорядочных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности, с которой Вы отвечали. Не ответили ли Вы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также не поместили ли пункты 11, 13, 15, 27 ответами «да, всегда»? Если это так, то Вы не пожелали быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремились выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям Вы дали не более трех неискренних ответов, при четырех уже следует сомневаться в их достоверности, а при пяти — можете считать, что работу выполнили напрасно. Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 32.

Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций.

Если Вы набрали **от 82 до 90 баллов** — это очень высокий уровень эмпатийности. У Вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно от того, что окружающие используют Вас в качестве громоотвода, обрушивая на Вас свое эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют Вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты: не только словом, но



даже взглядом боитесь задеть их. Беспокойство за родных и близких не покидает Вас. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны.

При таком отношении к жизни Вы близки к невротическим срывам. Побеспокойтесь о своем психическом здоровье.

**От 63 до 81 балла** — высокая эмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее. Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к вам. Окружающие ценят Вас за душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес.

В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах Вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести Вас из равновесия.

**От 37 до 67 баллов** — нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать Вас «толстокожим», но в то же время Вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживанием героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, их поступки оказываются для Вас неожиданными. У Вас нет раскованности чувств, и это мешает Вашему полноценному восприятию людей.

**12—36 баллов** — низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в шумной компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся Вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы — сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у Вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят Вам тем же. Бывает, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют Вас своим вниманием. Но это поправимо, если Вы раскроете свой панцирь и станете пристально всматриваться в поведение близких и принимать их потребности как свои.

**11 баллов и менее** — очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше Вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неловком положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любые острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком центрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. С иронией относитесь к сентиментальным

проявлениям. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Вам необходима гимнастика чувств.

### **Практическое занятие №3.**

#### **Диагностика особенностей поведения в конфликте**

**Цель:** определение степени конфликтности личности и стратегий выхода из конфликтных ситуаций.

Понятие конфликта применяется к достаточно обширному классу ситуаций, начиная от семейных ссор и служебных разногласий и заканчивая вооруженными столкновениями.

Конфликтная ситуация всегда характеризуется противоречием, возникающим между людьми по значимым для них аспектам взаимодействия и нарушающим их нормальное взаимодействие, а потому вызывающим со стороны участников конфликта определенные действия по разрешению возникшей проблемы в своих интересах.

Все многообразие конфликтных ситуаций может быть вызвано как характеристиками конфликтных ситуаций, так и особенностями личности ее участников.

Для определения степени выраженности конфликтности личности воспользуемся следующей методикой.

#### **Тест на оценку уровня конфликтности личности<sup>4</sup>**

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1а, 2б, 3в и т.д.

#### **Вопросы**

1. Характерно ли для Вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

*а) нет, б) когда как, в) да.*

2. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?

*а) да, б) ответить затрудняюсь, в) нет.*

3. Кто Вы в большей степени?

*а) пацифист, б) принципиальный, в) предприимчивый.*

4. Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями?

*а) часто, б) периодически, в) редко.*

5. Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы Вы возглавили новый коллектив?

*а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;*

*б) изучил бы, кто есть кто и установил бы контакт с лидерами;*

*в) чаще бы советовался с людьми.*

6. В случае неудач, какое состояние для Вас наиболее характерно?

*а) пессимизм, б) плохое настроение, в) обида на самого себя.*

7. Характерно ли для Вас стремление отстаивать традиции Вашего коллектива?

*а) да, б) скорее всего да, в) нет.*

8. Относите ли Вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?

*а) да, б) скорее всего да, в) нет.*

9. Из трех личностных качеств, с которыми Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе: *а) раздражительность, б) обидчивость, в) нетерпимость критики других.*

10. Кто Вы в большей степени?

*а) независимый, б) лидер, в) генератор идей.*

11. Каким человеком считают Вас ваши друзья?

*а) экстравагантным, б) оптимистом, в) настойчивым.*

12. Против чего Вам чаще всего приходится бороться?

*а) несправедливости, б) бюрократизма, в) эгоизма.*

13. Что для Вас наиболее характерно:

*а) недооцениваю свои способности,*

*б) оцениваю свои способности достаточно объективно, в) переоцениваю свои способности.*

14. Что Вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?

*а) излишняя инициатива, б) излишняя критичность, в) излишняя прямолинейность.*

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Суммарное число	Уровни развития
---------	-------------------------	-----------------	-----------------

		баллов	конфликтности
1	а) 1 б) 2 в) 3		
2	а) 3 б) 2 в) 1		
3	а) 1 б) 3 в) 2	14—17	1 — очень низкий
4	а) 3 б) 2 в) 1	18—20	2 — низкий
5	а) 3 б) 2 в) 1	21—23	3 — ниже среднего
6	а) 2 б) 3 в) 1		
7	а) 3 б) 2 в) 1	24—26	4 — чуть ниже среднего
8	а) 3 б) 2 в) 1	27—29	5 — средний
9	а) 2 б) 1 в) 3		
10	а) 3 б) 1 в) 2	30—32	6 — чуть выше среднего
11	а) 2 б) 1 в) 3	33—35	7 — выше среднего
12	а) 3 б) 2 в) 1	36—38	8 — высокий
13	а) 2 б) 1 в) 3	39—42	9 — очень высокий
14	а) 1 б) 2 в) 3		

С целью разрешения возникающих конфликтов, управления конфликтной ситуацией необходимо определить, какие формы поведения характерны для индивидуумов, какие из них являются наиболее продуктивными, какие деструктивными, каким образом можно стимулировать продуктивное поведение в конфликтных ситуациях.

Для этих целей используется следующая методика.

## **Тест Томаса для определения стиля поведения, личностной предрасположенности к конфликтному поведению**

**Инструкция:** Предлагаемый Вашему вниманию опросник состоит из двойных высказываний: А и Б. Внимательно прочитав каждое высказывание, выберите то (обведите кружком А или Б), которое в большей степени соответствует тому, как Вы обычно поступаете и действуете.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и моих собственных.
3. А. Обычно я стремлюсь добиться своего.  
Б. Иногда я жертвую своими интересами ради интересов другого человека.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого.  
Б. Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать неприятности для себя.  
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А. Я думаю, что не всегда следует волноваться из-за каких-то возникших разногласий.  
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.  
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

- 11. А.** Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б.** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- 12. А.** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б.** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
- 13. А.** Я предлагаю среднюю позицию.
- Б.** Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
- 14. А.** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б.** Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
- 15. А.** Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
- Б.** Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
- 16. А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б.** Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17. А.** Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б.** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18. А.** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б.** Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
- 19. А.** Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б.** Я стараюсь отложить спорные вопросы, чтобы со временем решить их окончательно.
- 20. А.** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б.** Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- 21. А.** Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому.
- Б.** Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22. А.** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.
- Б.** Я отстаиваю свою позицию.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
 Б. Иногда я предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.  
 Б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25. А. Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.  
 Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26. А. Я обычно предлагаю среднюю позицию.  
 Б. Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27. А. Зачастую стремлюсь избежать споров.  
 Б. Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
 Б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
 Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
 Б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы могли совместно добиться успеха.

**Ключ опросника Томаса**

П/п	Противо- борство	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Уступчивость
1			А		Б
2		А			
3	А				Б
4			А		Б

5	A			Б
6	Б			A
7			Б	A
8	A	Б		
9	Б			A
10	A		Б	
11		A		Б
12			Б	A
13	Б		A	
14	Б	A		
15				Б A
16	Б			A
17	A			Б
18			Б	A
19	A			Б



20	А	Б		
21	Б			А
22	Б		А	
23	А		Б	
24		Б		А
25	А			Б
26	Б	А		
27			А	Б
28	А	Б		
29		А	Б	
30	Б			А

*Con.* = *Com* = К = И = П =

Полученные в результате исследования данные соотнесите с ключом и подсчитайте частоту проявления каждого типа поведения.

В основании типологии конфликтного поведения К. Томаса два стиля поведения: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов (см. рис. 1).

Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

а) противостояние (соревнование, соперничество) выражается в стремлении добиться

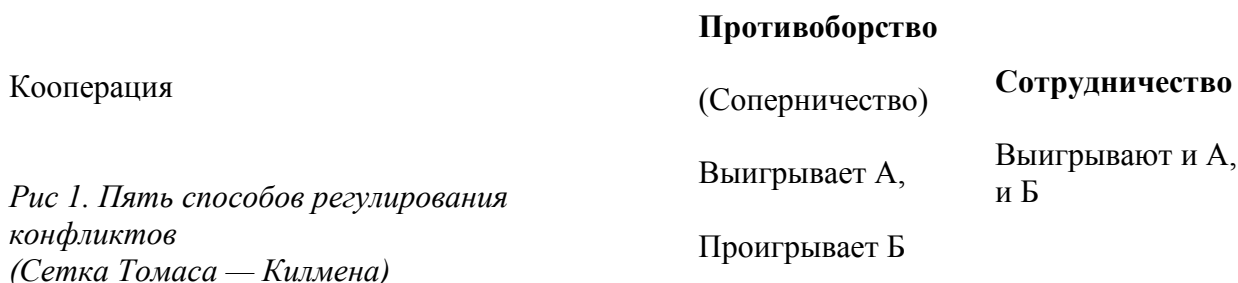
удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого человека;

б) уступчивость (приспособление), означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого;

в) компромисс, как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) избегание (уход, игнорирование), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.



К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха, в случаях противоборства, уступчивости и компромисса либо один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

**Компромисс**

А и Б делят  
выигрыш  
и потери

*Противоборство и сотрудничество* являются сильными стратегиями. Реализующий их в своем поведении оппонент отстаивает святое

**Избегание**

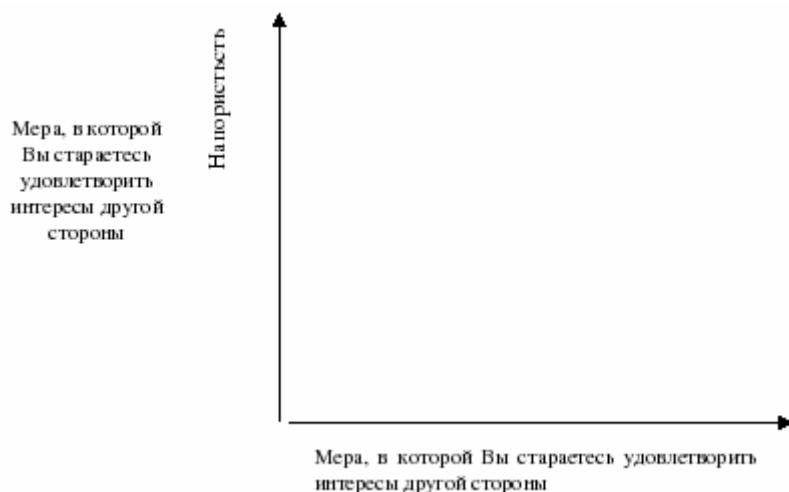
(Игнорирование)

Выигрывают и А,  
и Б

**Приспособление**

Проигрывает А,  
Выигрывает Б

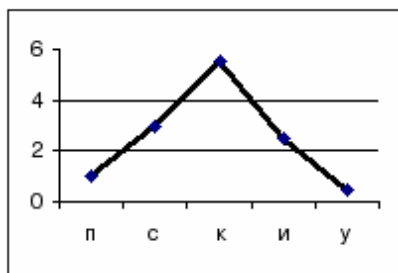
человеческое право иметь жизненные цели и их последовательно добиваться. Правда, весьма различными путями: без оглядки на другого или в сотрудничестве, позитивном взаимодействии с тем, кто



находится в одной конфликтной связке.

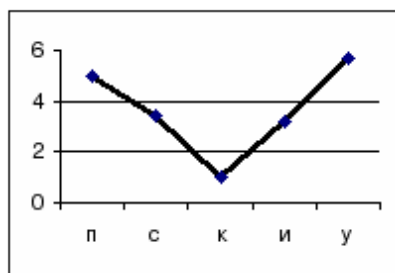
*Избегание и уступчивость* — слабые стратегии. Они предполагают отказ от собственных целей и потребностей. Но ради чего? Ради другого, чтобы избежать всех перипетий в отношениях и самооценке, которые несет с собой межличностный конфликт. Но конфликтный штиль обманчив: обещая покой, он несет с собой разрушение отношений.

Посмотрите на свой стратегический график. На какие виды конфликтного поведения приходятся его вершины? Сильные или слабые? Есть ли в Вашем графике «пропасти»? Какими стратегиями поведения Вы в данный момент не владеете или сознательно не пользуетесь?

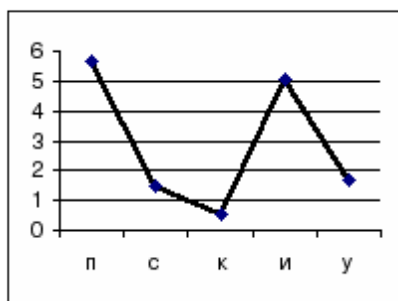


а) Это график человека-дипломата. Ему свойственно всегда искать золотую середину, привычно отказываясь от некоторой доли своих интересов и целей. Какой ценой?

жизни: все или ничего. Если партнер окажется сильнее



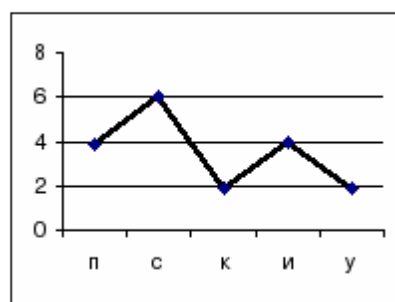
б) Это график хозяина смогу — возьму себе. Если — уступлю. Но никаких компромиссов!



в) «Мне или никому». В комментариях не нуждается.

использоваться для тех ситуаций, когда несостоятельность в (поиск другого компромиссы и практической работе опасны прием.

г) График, можно сказать, отражает стилевые особенности профессионального психолога-практика. Основная стратегическая черта поведения —



сотрудничество. Однако в тактических целях может противоборство. Избегание психолог чувствует свою решении проблем клиента специалиста). А уступчивость в даже как тактический

Рис. 2. Стили поведения человека в конфликтных ситуациях.

Интерес представляет также общий вид кривой, так как он может говорить о некоторых устойчивых особенностях стиля поведения человека в конфликтных ситуациях. Приведем несколько наиболее ярких примеров (см. рис. 2).

Поговорим о возможностях каждой из пяти стратегий.

**Избегание** эффективно в ситуациях, когда партнер обладает объективно большей силой и использует ее в конфликтной борьбе. В общении со сложной конфликтной личностью используйте любую возможность, чтобы избежать конфликта: в этом нет ничего постыдного или унижительного. Избегание приносит положительные плоды и как временная отсрочка в настоящем решении конфликта: пока на руках мало данных или нет психологической уверенности в своей позиции. Временно уйти от проблемы, чтобы в дальнейшем решить ее окончательно — это часто единственно верная стратегия.

**Уступчивость** естественна в ситуациях, когда затронутая проблема не столь важна для человека как для его оппонента, или отношения с оппонентом представляют собой самостоятельную ценность, значимее достижения цели. Это непредсказуемая по своим последствиям стратегия. Если отказ от цели не стоил человеку большого труда, уступчивость может положительно сказаться на его самооценке и отношениях с партнером. Очень важно чувствовать, что другой заметил и оценил жертву. В противном случае остается чувство досады, обиды и, следовательно, почва для эмоционального конфликта.

**Противоборство** — стратегия для серьезных ситуаций и жизненно важных проблем, зачастую она эффективна в экстремальных ситуациях. Противоборство оправданно, если цель чрезвычайно важна, или если человек обладает реальной силой и властью, уверен в своей компетентности. Если власти и силы недостаточно — можно здорово увязнуть в конфликтной ситуации, а то и вовсе ее проиграть. Кроме того, ее применение для решения проблем в личных отношениях чревато отчуждением.

**Сотрудничество** — это не столько стратегия поведения, сколько стратегия взаимодействия. Она незаменима в близких, продолжительных и ценных для обоих партнеров отношениях, при равенстве статусов и психологической власти. Она позволяет партнерам разрешить конфликт, не отказываясь от своих реальных целей. Всем хорошо сотрудничество, кроме одного. Это длинная история. Нужно время, чтобы проанализировать потребности, интересы и опасения обеих сторон, а затем тщательно обсудить их, найти наилучший вариант их совмещения, выработать план решения и пути его выполнения и т.д. Сотрудничество не терпит суеты и спешки, но, требуя времени, позволяет решить конфликты полностью. Но если времени нет, можно прибегнуть к компромиссу как «заменителю» сотрудничества.

**Компромисс**, или квазисотрудничество, или торг о взаимных уступках. Он эффективен в ситуациях, требующих быстрого исхода. «Дележ» потребностей бывает необходим для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда возместить интересы сторон действительно невозможно. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение результатом конфликтного процесса. Любые варианты дележа — пополам, поровну, по-братски — психологически несправедливы. И это понятно: цель полностью не достигнута, некоторая часть брошена на алтарь позитивного исхода конфликта, но оценить жертву некому, так как оппонент также пострадал (ну не совсем так же, меньше, естественно, но все же...).

## Практическое занятие № 4.

### Социально-психологическая диагностика ценностно-смысловой сферы личности

**Цель:** определение роли ценностей в становлении личности, познании человеком социального мира и регулировании социального поведения.

Система ценностных ориентаций определяет содержательную сторону направленности личности и составляет основу ее отношений к окружающему миру, другим людям, себе самой, основу мировоззрения и ядро мотивации жизненной активности, основу жизненной концепции и «философии жизни».

#### Методика «Ценностные ориентации» М.Рокича

Наиболее распространенной в настоящее время является методика изучения ценностных ориентаций М. Рокича, основанная на прямом ранжировании списка ценностей.

М. Рокич различает два класса ценностей:

*терминальные* — убеждения в том, что какая-то конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться;

*инструментальные* — убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Это деление соответствует традиционному делению на ценности-цели и ценности-средства.

Респонденту предъявляется два списка ценностей (по 18 в каждом) либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей.

**Инструкция:** Сейчас Вам будет предъявлен набор из 18-ти карточек с обозначением ценностей. Ваша задача — разложить их по порядку значимости для Вас как принципов, которыми Вы руководствуетесь в вашей жизни.

Каждая ценность написана на отдельной карточке. Внимательно изучите карточки, и выбрав ту, которая для Вас наиболее значима, поместите ее на первое место. Затем выберите вторую по значимости ценность и поместите ее вслед за первой. Прделайте то же со всеми оставшимися карточками. Наименее важная останется последней и займет 18-е место.

Работайте не спеша, вдумчиво. Если в процессе работы Вы измените свое мнение, то можете исправить свои ответы, поменяв карточки местами. Конечный результат должен отражать Вашу истинную позицию.

#### Стимульный материал

Список А (терминальные ценности):

- активная деятельная жизнь (полнота и эмоциональная насыщенность жизни);
- жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые жизненным опытом);
- здоровье (физическое и психическое);
- интересная работа;
- красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в искусстве);
- любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком);
- материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений);
- наличие хороших и верных друзей;
- общественное признание (уважение окружающих, коллектива, товарищей по работе);
- познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие);
- продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей);
- развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование);
- развлечения (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие обязанностей);
- свобода (самостоятельность, независимость в суждениях и поступках);
- счастливая семейная жизнь;
- счастье других (благополучие, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом);
- творчество (возможность творческой деятельности);
- уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий, сомнений).

*Список Б (инструментальные ценности)*

- аккуратность (чистоплотность), умение содержать в порядке вещи, порядок в делах;
- воспитанность (хорошие манеры);
- высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания);
- жизнерадостность (чувство юмора);

- исполнительность (дисциплинированность);
- независимость (способность действовать самостоятельно, решительно);
- непримиримость к недостаткам в себе и других;
- образованность (широта знаний, высокая общая культура);
- ответственность (чувство долга, умение держать слово);
- рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманые, рациональные решения);
- самоконтроль (сдержанность, самодисциплина);
- смелость в отстаивании своего мнения, своих взглядов;
- твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями);
- терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения);
- широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки);
- честность (правдивость, искренность);
- эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе);
- чуткость (заботливость).

Достоинством методики является универсальность, удобство и экономичность в проведении обследования и обработке результатов, гибкость — возможность варьировать как стимульный материал (списки ценностей), так и инструкции. Существенным ее недостатком является влияние социальной желательности, возможность неискренности. Поэтому особую роль в данном случае играет мотивация диагностики, добровольный характер тестирования и наличие контакта между психологом и испытуемым. Методику не рекомендуется применять в целях отбора и экспертизы.

Для преодоления указанных недостатков и более глубокого проникновения в систему ценностных ориентаций возможны изменения инструкции, которые дают дополнительную диагностическую информацию и позволяют сделать более обоснованные выводы. Так, после основной серии можно попросить испытуемого ранжировать карточки, отвечая на следующие вопросы:

«В каком порядке и в какой степени (в процентах) реализованы данные ценности в Вашей жизни?»

«Как бы Вы расположили эти ценности, если бы стали таким, каким мечтали?»

«Как, на Ваш взгляд, это сделал бы человек, совершенный во всех отношениях?»

«Как сделало бы это, по Вашему мнению, большинство людей?»

«Как это сделали бы Вы 5 или 10 лет назад?»

«..... через 5 или 10 лет?»

«Как ранжировали бы карточки близкие Вам люди?»

Анализируя иерархию ценностей, следует обратить внимание на их группировку испытуемым в содержательные блоки по разным основаниям. Так, например, выделяются «конкретные» и «абстрактные» ценности, ценности профессиональной самореализации и личной жизни

и т. д. Инструментальные ценности могут группироваться в этические ценности, ценности общения, ценности дела; индивидуалистические и конформистские ценности, альтруистические ценности; ценности самоутверждения и ценности принятия других и т. д. Это далеко не все возможности субъективного структурирования системы ценностных ориентаций. Психолог должен попытаться уловить индивидуальную закономерность. Если не удастся выявить ни одной закономерности, можно предположить несформированность у респондента системы ценностей или даже неискренность ответов.

Обследование лучше проводить индивидуально, но возможно и групповое тестирование.

### Тест смысложизненных ориентаций<sup>5</sup>

**Инструкция:** Вам будут предложены пары противоположных утверждений. Ваша задача — выбрать одно из двух утверждений, которое, по Вашему мнению, больше соответствует действительности, и отметить одну из цифр 1, 2, 3 в зависимости от того, насколько Вы уверены в выборе (или 0, если оба утверждения, на Ваш взгляд, одинаково верны).

- |  |                  |   |
|--|------------------|---|
| 1. Обычно мне очень скучно.  | 3 2 1 0 1<br>2 3 | Обычно я полон энергии.   |
| 2. Жизнь кажется мне всегда волнующей и захватывающей.             | 3 2 1 0 1<br>2 3 | Жизнь кажется мне совершенно спокойной и рутинной.                  |
| 3. В жизни я не имею определенных целей и намерений.               | 3 2 1 0 1<br>2 3 | В жизни я имею очень ясные цели и намерения.                        |
| 4. Моя жизнь представляется мне крайне бессмысленной и бесцельной. | 3 2 1 0 1<br>2 3 | Моя жизнь представляется мне вполне осмысленной и целеустремленной. |



5. Каждый день кажется мне всегда новым и непохожим на другие.	3 2 1 0 1 2 3	Каждый день кажется мне совершенно похожим на все другие.
6. Когда я уйду на пенсию, я займусь интересными вещами, которыми всегда мечтал заняться.	3 2 1 0 1 2 3	Когда я уйду на пенсию, я постараюсь не обременять себя никакими заботами.
7. Моя жизнь сложилась так, как я мечтал.	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь сложилась совсем не так, как я мечтал.
8. Я не добился успехов в осуществлении своих жизненных планов.	3 2 1 0 1 2 3	Я осуществил многое из того, что было мною запланировано.
9. Моя жизнь пуста и неинтересна.	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь наполнена интересными делами.
10. Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал, что она была вполне осмысленной.	3 2 1 0 1 2 3	Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал, что она не имела смысла.
11. Если бы я мог выбирать, то я бы построил свою жизнь совершенно иначе.	3 2 1 0 1 2 3	Если бы я мог выбирать, то я бы прожил жизнь еще раз так же, как живу сейчас.
12. Когда я смотрю на окружающий меня мир, он часто приводит меня в растерянность и беспокойство.	3 2 1 0 1 2 3	Когда я смотрю на окружающий меня мир, он совсем не вызывает у меня беспокойства и растерянности.

13. Я человек очень обязательный.	3 2 1 0 1 2 3	Я человек совсем не обязательный.
14. Я полагаю, что человек имеет возможность осуществить свой жизненный выбор по своему желанию.	3 2 1 0 1 2 3	Я полагаю, что человек лишен возможности выбирать из-за влияния природных способностей и обстоятельств.
15. Я определенно могу назвать себя целеустремленным человеком.	3 2 1 0 1 2 3	Я не могу назвать себя целеустремленным человеком.
16. В жизни я еще не нашел своего призвания и ясных целей.	3 2 1 0 1 2 3	В жизни я нашел свое призвание и цели.
17. Мои жизненные взгляды еще не определились.	3 2 1 0 1 2 3	Мои жизненные взгляды вполне определились.
18. Я считаю, что мне удалось найти призвание и интересные цели в жизни.	3 2 1 0 1 2 3	Я едва ли способен найти призвание и интересные цели в жизни.
19. Моя жизнь в моих руках и я сам управляю ею.	3 2 1 0 1 2 3	Моя жизнь не подвластна мне, и она управляется внешними событиями.
20. Мои повседневные дела приносят мне удовольствие и удовлетворение.	3 2 1 0 1 2 3	Мои повседневные дела приносят мне сплошные неприятности и переживания.

### **Ключи к шкалам теста СЖО**

Для подсчета баллов необходимо перевести отмеченные испытуемым позиции на симметричной шкале 3 2 1 0 1 2 3 в оценки по восходящей или нисходящей ассиметричной шкале по следующему правилу:

В восходящую шкалу 1 2 3 4 5 6 7 переводятся пункты 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 16, 17.

В нисходящую шкалу 7 6 5 4 3 2 1 переводятся пункты 2, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 20.

Вот пример перевода ответов на первые пять пунктов теста в оценки по ассиметричным шкалам:

1.  
3 2 1 0 1 2 3  $\Rightarrow$  3
2.  
3 2 1 0 1 2 3  $\Rightarrow$  1
3.  
3 2 1 0 1 2 3  $\Rightarrow$  4
4.  
3 2 1 0 1 2 3  $\Rightarrow$  5
5.  
3 2 1 0 1 2 3  $\Rightarrow$  2

После этого суммируются баллы ассиметричных шкал, соответствующие позициям, отмеченных испытуемым.

Общий показатель ОЖ — все 20 пунктов теста.

Субшкала 1 (*Цели*) — пп. 3, 4, 10, 16, 17, 18.

Субшкала 2 (*Процесс*) — пп. 1, 2, 4, 5, 7, 9.

Субшкала 3 (*Результат*) — пп. 8, 9, 10, 12, 20.

Субшкала 5 (*Локус контроля — Я*) — пп. 1, 15, 16, 19.

Субшкала 1 (*Локус контроля — жизнь*) — пп. 7, 10, 11, 14, 18, 19.

Нормы, необходимые для оценки результатов, приведены в таблице 1.

#### *Таблица 1*

*Средние и стандартные отклонения по общему показателю ОЖ и всем пяти субшкалам отдельно для мужчин и женщин (N = 200 чел.)*

Шкала	Мужчины	Женщины
-------	---------	---------

	x	$\sigma$	x	$\sigma$
1 — Цели	32,90	5,92	29,38	6,24
2 — Процесс	31,09	4,44	28,80	6,14
3 — Результат	25,46	4,30	23,30	4,95
4 — ЛК—Я	21,13	3,85	18,58	4,30
5 — ЛК — жизнь	30,14	5,80	28,70	6,10
Общий показатель ОЖ	103,10	15,03	95,76	16,54

### ***Интерпретация субшкал***

1.

*Цели в жизни.* Баллы по этой шкале характеризуют наличие или отсутствие в жизни испытуемого целей в будущем, которые придают жизни осмысленность, направленность и временную перспективу. Низкие баллы по этой шкале даже при общем высоком уровне осмысленности жизни (ОЖ) будут присущи человеку, живущему сегодняшним или вчерашним днем. Вместе с тем высокие баллы по этой шкале могут характеризовать не только целеустремленного человека, но и прожектера, планы которого не имеют реальной опоры в настоящем и не подкрепляются личной ответственностью за их реализацию. Эти два случая несложно различить, учитывая показатели по другим шкалам СЖО.

2.

*Процесс жизни или интерес и эмоциональная насыщенность жизни.* Содержание этой шкалы совпадает с известной теорией о том, что смысл жизни состоит в том, чтобы жить. Этот показатель говорит о том, воспринимает ли испытуемый сам процесс своей жизни как интересный, эмоционально насыщенный и наполненный смыслом. Высокие баллы по этой шкале и низкие по остальным будут характеризовать гедониста, живущего сегодняшним днем. Низкие баллы по этой шкале — признак неудовлетворенности своей жизнью в настоящем; при этом, однако, ей могут придавать полноценный смысл воспоминания о прошлом или нацеленность в будущее.

3.

*Результативность жизни или удовлетворенность самореализацией.* Баллы по этой шкале отражают оценку пройденного отрезка жизни, ощущение того, насколько продуктивна и осмысленна была прожита ее часть. Высокие баллы по данной шкале и низкие по остальным будут характеризовать человека, который доживает свою жизнь, у которого все в прошлом, но прошлое способно придать смысл остатку жизни. Низкие баллы — неудовлетворенность прожитой частью жизни.

4. *Локус контроля-Я (Я — хозяин жизни).* Высокие баллы соответствуют представлению о себе как о сильной личности, обладающей достаточной свободой выбора, чтобы построить свою жизнь в соответствии со своими целями и представлениями о ее смысле. Низкие баллы — неверие в свои силы контролировать события собственной жизни.
5. *Локус контроля-жизни или управляемость жизни.* При высоких баллах — убеждение в том, что человеку дано контролировать свою жизнь, свободно принимать решения и воплощать их в жизнь. Низкие баллы — фатализм, убежденность в том, что жизнь человека неподвластна сознательному контролю, что свобода выбора иллюзорна и бессмысленно что-либо загадывать на будущее.

### Тест «Осознанность жизненных целей»<sup>6</sup>

Методика состоит из двух шкал.

*Шкала А — «отношение к жизни»* — направлена на выявление уровня осознанности личности при формировании жизненных целей и ее ответственности за их достижение. Шкала состоит из 6 вопросов: 1, 3, 5, 7, 9, 11.

*Шкала Б — «структурированность свободного времени»* — показывает, как глубина и осознанность жизненных целей человека проявляются через структуру использования свободного времени. Шкала состоит из 6 вопросов: 2, 4, 6, 8, 10, 12.

Тест в целом способствует осознанию личностью уровня сформированности своих жизненных целей, возможного противоречия между глубиной жизненных целей и способами использования свободного времени и помогает выбрать направление дальнейшего самосовершенствования личности.

Существенно, что при гармоничном развитии личности балльные оценки по обеим шкалам связаны обратной зависимостью: при высоких баллах по шкале Б — низкие показатели шкалы А, и наоборот.

Значимые нарушения обратной зависимости могут свидетельствовать о дисгармоничном развитии личности, кризисном периоде жизни, внутреннем конфликте... В этом случае требуется дополнительное исследование личности для локализации источника противоречия и направленной работы по гармонизации.

**Инструкция:** Внимательно прочитайте вопрос и решите, какой из ответов — «ДА», «ИНОГДА», «НЕТ/НИКОГДА» — Вам подходит. Запишите его в регистрационный бланк.

#### **Вопросы**

1. Посвящаете ли Вы свое свободное время тому, чтобы укрепить отношения с людьми?
2. Читаете ли Вы «легкую» литературу (фантастику, комиксы, приключения)?
3. Читаете ли серьезную литературу?

4. Занимаетесь ли дома работой, которая связана с Вашей профессией?
5. Занимаетесь ли домашними делами, повседневными бытовыми заботами?
6. Имеете ли Вы хобби, которое поглощает Ваше свободное время?
7. Занимаетесь ли спортом ради собственного удовольствия (так сказать, в индивидуальном порядке)?
8. Используете ли свое свободное время для работы, которая является для Вас источником дополнительной прибыли?
9. Бываете ли в кино, театрах, на концертах, в музеях?
10. Бываете ли в ресторанах, кафе, на вечеринках и танцах?
11. Занимаетесь ли общественной работой?
12. Любите ли бить баклуши, посидеть у телевизора?

***Регистрационный бланк***

<b><i>1</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>3</i></b>	<b><i>4</i></b>
<b><i>5</i></b>	<b><i>6</i></b>
<b><i>7</i></b>	<b><i>8</i></b>
<b><i>9</i></b>	<b><i>10</i></b>
<b><i>11</i></b>	<b><i>12</i></b>

## ***Обработка результатов***

За каждый ответ начисляется определенное число баллов: за ответ «да» — 0 баллов, за ответ «иногда» — 1 балл, за ответ «нет/никогда» — 2 балла. Подсчитывается сумма баллов по каждой шкале отдельно.

### ***Интерпретация результатов для испытуемых***

#### ***Шкала А***

0—5 баллов. У Вас разносторонние интересы; четкое представление о том, что значит жить интересно; у Вас есть определенная цель в жизни, к которой Вы идете довольно решительно.

6—9 баллов. Ваши запросы несколько занижены; Вы часто беретесь за вещи, которые не доводите до конца; Ваш досуг проходит без какой бы то ни было пользы для Вас.

10—12 баллов. Для Вас, к сожалению, характерно поверхностное отношение к жизни; возможности своего свободного времени Вы используете плохо, часто скучаете, советы других воспринимаете с раздражением. Следует подумать об изменении привычек.

#### ***Шкала Б***

0—5 баллов. Вы явно отдаете предпочтение развлечениям, свое свободное время проводите несерьезно.

6—9 баллов. Вы любите работать, но человек Вы довольно замкнутый, свободное время проводите в одиночестве, занимаясь своими любимыми делами. Советуем больше общаться с людьми.

10—12 баллов. Все Ваше внимание сконцентрировано на определенной жизненной программе. И Вы тратите себя не только на нее, но и на другие дела.