

Министерство образования и науки Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ  
ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ  
ОБЩЕНИЯ»**

для студентов специальности

38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»  
код и наименование направления подготовки

Программа подготовки специалистов среднего звена

Муром, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Практическое занятие №1,2. Самодиагностика по теме «Общение» .....	3
Практическое занятие №3. Оценка психологической атмосферы и диагностика межличностных отношений в коллективе.....	13
Практическое занятие №4. Речевое общение. Умение слушать. ....	24
Практическое занятие №5. Деловая беседа как основная форма делового общения .....	27
Практическое занятие №6. Публичное выступление и деловая риторика.....	39
Практическое занятие №7. Конфликт .....	51
Практическое занятие №8. Этика и этикет.....	61
Список рекомендованных источников.....	65

## **Практическое занятие №1,2. Самодиагностика по теме «Общение»**

Искусство делового общения играет очень важную роль, так как очень часто от исхода встреч, бесед, переговоров зависит преуспевание или неудачи дальнейшей деятельности фирмы. Известно, что во многих западных странах существуют специальные центры по переговорным процессам. Методике переговоров обучают, прежде всего, юристов, бизнесменов, психологов, менеджеров и общественных деятелей. Кроме этого, деловое общение является составной частью общечеловеческой культуры.

### **1. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ**

#### **Тест «Ваш уровень общительности»**

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

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

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли смятение или неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают поехать в командировку в город, где 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, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть Вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В кафе или столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассержено отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

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

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

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

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба 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?

#### **Ключ к тестовому заданию «Ваш уровень общительности»**

Оценка результатов: «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0 очков. Полученные баллы просуммируйте и по классификатору определите, к какой категории относитесь.

**От 30 до 32 баллов**–Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как от этого страдаете не только Вы сами, но и близкие Вам люди. Старайтесь быть общительней, контролируйте себя.

**От 25 до 29 баллов**–Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, новая работа и необходимость новых контактов выводят Вас из равновесия. Вы знаете эту особенность Вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в Вашей власти переломить особенности характера.

**От 19 до 24 баллов**–Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

**От 14 до 18 баллов**–у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете спокойно свою точку зрения, в тоже время не любите шумных компаний, а многословие вызывает у Вас раздражение.

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

**От 4 до 8 баллов**—общительность бьет у Вас ключом, Вы всегда в курсе всех дел, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, охотно берете слово, по любому поводу принимаетесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями.

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

### **Тест Коммуникативные и организаторские склонности**

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

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

#### **Текст опросника**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?

9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

### **Обработка результатов и интерпретация**

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

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

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

$$K = 0,05 \cdot C, \text{ где}$$

K - величина оценочного коэффициента

C – количество совпадающих с ключом ответов.

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

Коммуникативные умения:

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

Организаторские умения:

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

Анализ полученных результатов.

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

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

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их

склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

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

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

### **Тест 3 «Ваш стиль делового общения»**

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.

52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54. Мой мозг никогда не перестает работать.

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58. Эмоции только создают проблемы.

59. Я люблю быть таким же, как другие.

60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

62. Я верю в научный подход.

63. Я люблю, когда дело сделано.

64. Хорошие отношения необходимы.

65. Я импульсивен.

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

69. Я люблю организовывать что-либо.

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.

74. Я не люблю попусту терять время.

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

77. Абстракции интересны для меня.

78. Мне нравятся детали.

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов. Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте

количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

*Стиль 1:* 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

*Стиль 2:* 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

*Стиль 3:* 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

*Стиль 4:* 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

*Стиль 1* — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

*Стиль 2* — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

*Стиль 3* ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

*Стиль 4* — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

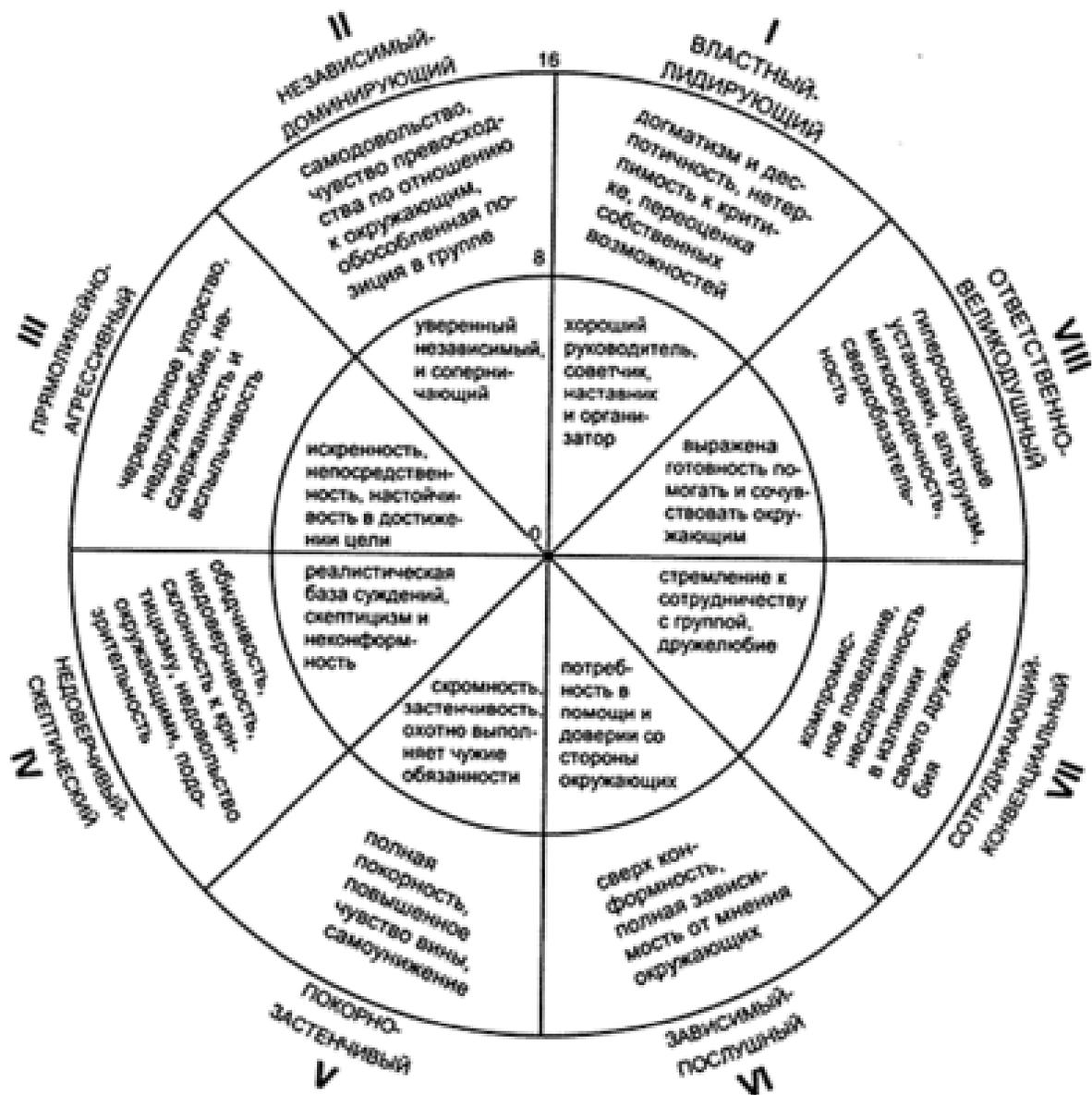
## **Практическое занятие №3. Оценка психологической атмосферы и диагностика межличностных отношений в коллективе**

### **1. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

#### **1. Тест «Диагностика межличностных отношений»**

Методика создана Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком в 1954 г. и предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном "Я", а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке. При исследовании межличностных отношений наиболее часто выделяются два фактора: доминирование-подчинение и дружелюбие-агрессивность. Именно эти факторы определяют общее впечатление о человеке в процессах межличностного восприятия. Они названы М. Аргайлом в числе главных компонентов при анализе стиля межличностного поведения и по содержанию могут быть соотнесены с двумя из трех главных осей семантического дифференциала Ч. Осгуда: оценка и сила. В многолетнем исследовании, проводимом американскими психологами под руководством Б. Бейлза, поведение члена группы оценивается по двум переменным, анализ которых осуществляется в трехмерном пространстве, образованном тремя осями: доминирование-подчинение, дружелюбие-агрессивность, эмоциональность-аналитичность.

Для представления основных социальных ориентаций Т. Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование-подчинение, дружелюбие-враждебность. В свою очередь, эти секторы разделены на восемь – соответственно более частным отношения (см. рисунок).



Вам предлагается список характеристик. Следует внимательно прочесть каждую и решить, соответствует ли она вашему представлению о себе. Если соответствует, то пометьте ее знаком «+», если нет – ничего не пишете.

Одновременно или последовательно можно оценить предложенные характеристики с точки зрения «Я в идеале» (каким хотите быть), а также как подходят характеристики какому-либо интересующему Вас человеку – «Мой партнер». Постарайтесь быть искренними. Если нет полной уверенности, знаки не ставьте.

- I.
  1. Другие думают о нет благосклонно.
  2. Производит впечатление на окружающих.
  3. Умеет распоряжаться, приказывать.
  4. Умеет настоять на своем.

- II. 5. Обладает чувством собственного достоинства.
  - 6. Независимый.
  - 7. Способен сам позаботиться о себе.
  - 8. Может проявлять безразличие.
  - III. 9. Способен быть суровым.
  - 10. Строгий, но справедливый.
  - 11. Может быть искренним.
  - 12. Критичен к другим.
  - IV. 13. Любит поплакаться.
  - 14. Часто печален.
  - 15. Способен проявить недоверие.
  - 16. Часто разочаровывается.
  - V. 17. Способен быть критичным к себе.
  - 18. Способен признать свою неправоту.
  - 19. Охотно подчиняется.
  - 20. Уступчивый.
  - VI. 21. Благородный.
  - 22. Восхищающийся и склонный к подражанию.
  - 23. Уважительный.
  - 24. Ищущий одобрения.
  - VII. 25. Способен к сотрудничеству.
  - 26. Стремится ужиться с другими.
  - 27. Дружелюбный, доброжелательный.
  - 28. Внимательный и ласковый.
  - VIII. 29. Деликатный.
  - 30. Одобряющий.
  - 31. Отзывчивый к призывам о помощи.
  - 32. Бескорыстный.
- 

- I. 33. Способен вызывать восхищение.
- 34. Пользуется уважением у других.
- 35. Обладает талантом руководителя.
- 36. Любит ответственность.
- II. 37. Уверен в себе
- 38. Самоуверен и напорист.
- 39. Деловит и практичен.
- 40. Любит соревноваться.
- III. 41. Строгий и крутой, где надо.
- 42. Неумолимый и беспристрастный.
- 43. Раздражительный.

- 44. Открытый и прямолинейный.
  - IV. 45. Не терпит, чтобы им командовали.
  - 46. Скептичен.
  - 47. На него трудно произвести впечатление.
  - 48. Обидчивый, щепетильный.
  - V. 49. Легко смущается.
  - 50. Неуверен в себе.
  - 51. Уступчивый.
  - 52. Скромный.
  - VI. 53. Часто прибегает к помощи других.
  - 54. Очень почитает авторитеты.
  - 55. Охотно принимает советы.
  - 56. Доверчив, стремится радовать других.
  - VII. 57. Всегда любезен в общении.
  - 58. Дорожит мнением окружающих.
  - 59. Общительный и уживчивый.
  - 60. Добросердечный.
  - VII. 61. Добрый, вселяющий уверенность.
  - 62. Нежный и мягкосердечный.
  - 63. Любит заботиться о других.
  - 64. Бескорыстный, щедрый.
- 

- I. 65. Любит давать советы.
- 66. Производит впечатление значимости.
- 67. Начальственно-повелительный.
- 68. Властный.
- II. 69. Хвастливый.
- 70. Надменный и самонадеянный.
- 71. Думает только о себе.
- 72. Хитрый и расчетливый.
- III. 73. Нетерпим к ошибкам других.
- 74. Своекорыстный.
- 75. Откровенный.
- 76. Часто недружелюбен.
- IV. 77. Озлобленный.
- 78. Жалобщик.
- 79. Ревнивый.
- 80. Долго помнит обиды.
- V. 81. Склонный к самобичеванию.
- 82. Застенчивый.

- 83. Безынициативный.
  - 84. Кроткий.
  - VI. 85. Зависимый, несамостоятельный.
  - 86. Любит подчиняться.
  - 87. Предоставляет другим принимать решение.
  - 88. Легко попадает впросак.
  - VII. 89. Легко попадает под влияние друзей
  - 90. Готов довериться любому.
  - 91. Благорасположен ко всем без разбору.
  - 92. Всем симпатизирует.
  - VIII. 93. Прощает все.
  - 94. Переполнен чрезмерным сочувствием.
  - 95. Великодушен и терпим к недостаткам.
  - 96. Стремиться покровительствовать.
- 

- I. 97. Стремится к успеху.
- 98. Ожидает восхищения от каждого.
- 99. Распоряжается другими.
- 100 Деспотичный.
- II. 101 Сноб (судит о людях по рангу и достатку, а не по личным качествам)
- 102 Тщеславный.
- 103 Эгоистичный.
- 104 Холодный, черствый.
- III. 105 Язвительный, насмешливый.
- 106 Злобный, жестокий.
- 107 Часто гневливый.
- 108 Бесчувственный, равнодушный.
- IV. 109 Злопамятный.
- 110 Проникнут духом противоречия.
- 111 Упрямый.
- 112 Недоверчивый и подозрительный.
- V. 113 Робкий.
- 114 Стыдливый.
- 115 Отличается чрезмерной готовностью подчиняться.
- 116 Мягкотелый.
- VI. 117 Почти никогда и никому не возражает.
- 118 Ненавязчивый.
- 119 Любит, чтобы его опекали.
- 120 Чрезмерно доверчив.

- VII. 121 Стремится снискать расположение каждого.
- 122 Со всеми соглашается.
- 123 Всегда дружелюбен.
- 124 Всех любит.
- VII. 125 Слишком снисходителен к окружающим.
- 126 Старается утешить каждого.
- 127 Заботится о других в ущерб себе.
- 128 Портит людей чрезмерной добротой.

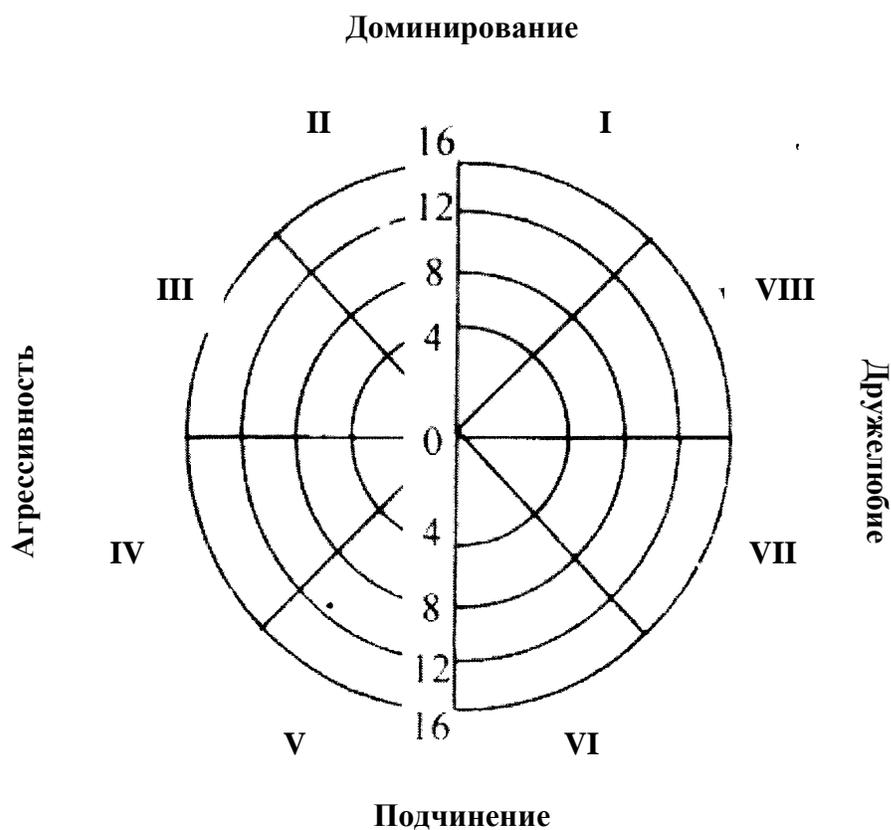
Обратите внимание, что список характеристик разбит на блоки с I по VIII по 4 вопроса в каждом блоке. Блоки с I по VIII повторяются, и отвечающий «проходит» их 4 раза. Оценив наличие у себя всех предложенных 128 характеристик, суммируйте количество «+» по каждому блоку. Выпишете результат:

I блок - ...баллов (т.е. общая сумма плюсов при ответе на I блок, который встречается 4 раза);

II блок - ...баллов, и так до VIII блока.

Если вы оценивали несколько личностей: «Я - сейчас», «Я – в идеале», «Мой партнер», то по каждой оцениваемой личности делайте свой отдельный подсчет баллов (количество «+») по каждому блоку.

На втором этапе полученные баллы переносятся на диаграмму, при этом расстояние от центра круга соответствует числу баллов по данной октанте (мин.- 0 , макс. – 16). Концы таких векторов соединяются и образуют профиль, отражающий представление о личности данного человека. Очерченное пространство заштриховывается.



Наиболее заштрихованные на профиле октанты соответствуют преобладающему стилю межличностных отношений данного индивида. Характеристики, не выходящие за пределы 8 баллов, свойственны гармоничным личностям. Показатели, превышающие 8 баллов, свидетельствуют об акцентуации свойств, выявляемых данным октантом. Баллы, достигшие уровня 14-16, свидетельствуют о трудностях социальной адаптации. Низкие показатели по всем октантам (0-3 балла) могут быть результатом скрытости или неоткровенности испытуемого.

На третьем этапе с помощью формул определяются показатели по двум основным параметрам «Доминирование» и «Дружелюбие»:

$$\text{Доминирование} = (I - V) + 0.7 \times (VIII + II - IV - VI)$$

$$\text{Дружелюбие} = (VII - III) + 0.7 \times (VIII - II - IV + VI)$$

Положительное значение результата, полученного по формуле «доминирование», свидетельствует о выраженном стремлении человека к лидерству в общении, к доминированию. Отрицательное значение указывает на тенденцию к подчинению, отказу от ответственности и позиции лидерства.

Положительный результат по формуле «дружелюбие» является показателем стремления личности к установлению дружелюбных отношений и сотрудничества с окружающими. Отрицательный результат указывает на проявление агрессивно-конкурентной позиции. Количественные результаты являются показателями степени выраженности этих характеристик.

Таким образом, система баллов по 16 межличностным переменным превращается в два цифровых индекса, которые характеризуют представление субъекта по обозначенным параметрам.

В результате проводится анализ личностного профиля – определяются типы отношения к окружающим. Максимальная оценка уровня – 16 баллов, но она разделена на 4 степени выраженности отношения:

0-4 баллов – низкая;	адаптивное поведение
5-8 баллов – умеренная;	-//-
9-12 баллов – высокая;	экстремальное поведение
13-16 баллов – экстремальная;	до патологии поведение

Типы отношения к окружающим по каждому из восьми блоков ответов (в баллах):

### **I. Авторитарный**

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

9-12 – доминантный, энергичный, компетентный, авторитетный лидер, успешный в делах, любит давать советы, требует к себе уважения.

0-8 – уверенный в себе человек, но не обязательно лидер, упорный и настойчивый.

### **II. Эгоистический**

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

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

### **III. Агрессивный**

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

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

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

#### **IV. Подозрительный**

13–16 – отчужденный по отношению к враждебному и злобному миру, подозрительный, обидчивый, склонный к сомнению во всем, злопамятный, постоянно на всех жалуется, всем недоволен. 9–12 – критичный, необщительный, испытывает трудности в интерперсональных контактах из-за неуверенности в себе, подозрительности и боязни плохого отношения, замкнутый, скептический, разочарованный в людях, скрытный, свой негативизм проявляет в вербальной агрессии.

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

#### **V. Подчиняемый**

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

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

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

#### **VI. Зависимый**

13–16 – крайне неуверенный в себе, имеет навязчивые страхи, опасения, тревожится по любому поводу, поэтому зависим от других, от чужого мнения.

9–12 – послушный, боязливый, беспомощный, не умеет проявить сопротивление, искренне считает, что другие всегда правы.

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

#### **VII. Дружелюбный**

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

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

#### **VIII. Альтруистический**

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

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

## 2. Оценка психологической атмосферы в коллективе

Оценку психологической атмосферы в коллективе целесообразно проводить, используя методику, разработанную А.Ф. Фидлером. В основе методики лежит метод семантического дифференциала. Методика интересна тем, что допускает анонимное обследование, а это повышает ее надежность. Надежность увеличивается в сочетании с другими методиками (например, социометрией).

В предложенной таблице приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в вашей группе, коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поставите знак \*, тем более выражен этот признак в вашем коллективе.

	1	2	3	4	5	6	7	8	
Дружелюбие									Враждебность
Согласие									Несогласие
Удовлетворенность									Неудовлетворенность
Продуктивность									Непродуктивность
Теплота									Холодность
Сотрудничество									Несогласованность
Взаимная поддержка									Недоброжелательность
Увлеченность									Равнодушие
Занимательность									Скука
Успешность									Безуспешность

Ответ по каждому из 10 пунктов оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак \*, тем ниже балл, тем благоприятнее психологическая атмосфера в коллективе, по мнению отвечающего.

Итоговый показатель колеблется от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (наиболее отрицательная).

На основании индивидуальных профилей создается средний профиль, который и характеризует психологическую атмосферу в коллективе.

## 2. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

2.1. У директора объединения в кабинете находится представитель завода, которому объединение поставляет ряд изделий по кооперации и с которым сложились многолетние хорошие отношения. Он просит несколько изменить номенклатуру и сроки поставок, объясняет необходимость этого и передает соответствующее письмо. Не обладая необходимой информацией по существу вопроса, что вполне естественно, искренне желая помочь потребителю и в то же время не желая его безосновательно обнадеживать, директор оставляет письмо у себя, обещая разобраться и помочь. Правильно ли он поступает?

2.2. Рассматривая почту, руководитель обнаруживает документ, с которым необходимо ознакомиться детальнее. Но времени сейчас нет, и он оставляет документ у себя в надежде внимательно прочесть его в субботу дома. Верно ли он поступает?

2.3. Из структурного подразделения документы поступают руководителю на подпись в трех экземплярах: один уйдет к адресату, второй возвратится в подразделение, третий останется у секретаря или в канцелярии. Третий экземпляр документа нужен для подстраховки. Администратор не убежден, что второй экземпляр быстро будет обнаружен в делах структурного подразделения, поэтому его тоже оставляет у секретаря. Правильный ли такой подход?

## Практическое занятие №4. Речевое общение. Умение слушать.

Деловое общение связано с партнерскими отношениями и зависит от них. Умение слушать – один из основных факторов успешного делового общения.

Слушание - главнейший компонент общения. Доказано, что из всего времени, необходимого нам для общения с другими на работе и дома, 9 % у нас уходит на письмо, 16 % - на чтение, 30 % - на разговор, 45 % - на то, чтобы выслушать других (точнее на то, что мы должны были бы выслушать других). Тот, кто обладает мастерством слушания, всегда добивается успеха. Тем не менее, психологи утверждают, что не все люди умеют слушать.

### 1. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

#### 1.1. Ответьте на вопросы тестов.

##### *Тест «умение слушать»*

Данный тест позволит оценить ваше умение слушать. На 10 вопросов следует дать ответы, которые аттестовываются следующим образом:

- «почти всегда» - 2 балла;
- «в большинстве случаев» -4 балла;
- «иногда» - 6 баллов;
- «редко» - 8 баллов;
- «почти никогда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (собеседник) неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?

3. Может ли неудачное выражение вашего собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым человеком?

5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?

6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли вы ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно? произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительный менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при желании ответить с максимальной искренностью на все поставленные вопросы. Если в итоге вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами, чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито «умение слушать».

*Тест «умеете ли Вы говорить и слушать»*

Чем хуже человек владеет речью, тем чаще попадает в нелепые ситуации. Умеете ли вы говорить и слушать? Проверьте это с помощью вопросов, составленных американским психологом В. Маклени:

1. Когда вы беседуете, объясняете что-либо, внимательно ли следите за тем, чтобы слушатель понял вас?
2. Подбираете ли слова, соответствующие его подготовки?
3. Обдумываете ли вы распоряжения, указания, прежде чем их высказать?
4. Если вы высказали новую мысль и слушатель не задает вопросов, считаете ли вы, что он понял ее?
5. Следите ли за тем, чтобы ваши высказывания были как можно более определенными, ясными, краткими?
6. Обдумываете ли предварительно свои идеи, предложения, чтобы не говорить бессвязно?
7. Поощряете ли вы вопросы?
8. Вы считаете, что: а) знаете мысли окружающих; б) задаете вопросы, чтобы это выяснить?
9. Различаете ли вы факты и мнения?
10. Ищете ли все новые возражения против аргументов собеседника?
11. Стараетесь ли, чтобы все во всем соглашались с вами?
12. Всегда ли говорите ясно, четко, полно, кратко и вежливо?
13. Делаете ли вы паузы в речи, чтобы и самому собраться с мыслями, и слушателям дать возможность обдумать ваши предложения, задать вопросы?

Если вы не задумываясь, ответили «да» на все поставленные вопросы, кроме 4, 8а, 10 и 11, можно считать, что вы владеете приемами грамотного общения, умеете излагать свои мысли и слушать собеседника.

1.2. Прочитайте данный материал. Запомните некоторые приемы, используемые при активном слушании.

Поощрение собеседника («Да-да», «Очень интересно», «Я вас слушаю»)

Уточнение («Что вы имеете в виду?» «Значит,.....», «Вы хотите сказать, что.....»).

Дословное или почти дословное повторение слов собеседника («Если я вас правильно понял,.....», «То есть вы считаете, что.....»).

Выражение сопереживания («Я вас понимаю», « Вас можно понять»).

Выдвижение гипотез и подведение итогов («Таким образом ,можно сделать вывод», «Итак, остановимся на следующем....», «Значит,....»).

1.3. В деловых отношениях важно проявлять исключительное внимание к человеку, который с вами разговаривает,- для него нет ничего более лестного. Согласны ли вы с парадоксальным мнением Карнеги, что для осознания этого факта незачем учиться 4 года в Гарварде? Обоснуйте свою позицию.

1.4. Познакомьтесь с мнением французского писателя Андре Моруа по рассматриваемому вопросу. Выразите свое мнение.

«Вот советы человека, знавшего людей! Да, если мы хотим ,чтобы нас любили, нужно говорить с другими не о том, что занимает нас, а о том, что занимает их. А что занимает их? Они сами».

1.5. Прочитайте текст, в котором перечисляются ошибки, мешающие услышать и понять собеседника.

Запишите справа, каким правилам нужно следовать, слушая собеседника. Используйте конструкцию со словом нельзя.

Неумение слушать проявляется	Нельзя
в недостатке внимания к говорящему,	
в преждевременной оценке того, о чем идет речь,	
в преждевременных выводах,	
в стремлении сразу возразить, навязать свои собственные мысли,	
в стремлении сразу захватить инициативу в разговоре,	
в перебивании собеседника,	
в стремлении договорить за него.	

1.6. Используя данный материал, письменно изложите, какими психологическими установками нужно руководствоваться в разговоре, чтобы услышать собеседника.

Используйте конструкции со словами *нужно, необходимо, важно*.

- 1) Уважение, лояльность
- 2) Объективный взгляд на проблему.
- 3) Сопереживание.
- 4) Владение своим собственным эмоциональным состоянием.

## Практическое занятие №5. Деловая беседа как основная форма делового общения

Деловая беседа - наиболее распространенная форма делового общения. Она преследует различные цели: решить какие-либо проблемы служебного или личного характера, получить деловую информацию, установить деловой контакт, проанализировав ситуацию, наметить план конкретных действий и др.

Суть деловой беседы – перевести общую проблему в конкретные задачи для каждого собеседника.

Основная форма деловой беседы – диалог.

### 1. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1.1. Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия соответствуют каждой фазе деловой беседы.

Планирование и фазы деловой беседы	Конкретные действия
I. Подготовка беседы.	1. Установление контакта.
II. Начало беседы.	2. Создание благоприятной атмосферы.
III. Передача информации.	3. Снятие напряженности.
IV. Фаза аргументации.	4. Привлечение внимания к проблеме.
V. Фаза нейтрализации замечаний собеседника.	5. Обсуждение проблемы.
VI. Фаза принятия решений.	6. Передача информации.
	7. Обмен информацией.
	8. Обозначение своей позиции по проблеме.
	9. Отстаивание своей позиции, убедительная аргументация.
	10. Принятие решений.
	11. Определение места и времени встречи.
	12. Определение предмета беседы и целей обсуждения.
	13. Прогнозирование позиции собеседника.
	14. Продумывание собственной позиции, своей стратегии и тактики.
	15. Подбор необходимых аргументов.
	16. Подбор компетентных участников.

1.2. Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком +), а какие мешают ему (отметьте их знаком – ).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
Избегать извинений.	
Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
Делать преждевременные выводы.	
Давать непрошенные советы.	
Перебивать собеседника.	
Превращать беседу в монолог.	
Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	
Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	
Проявлять терпение и доброжелательность.	
Резко обрывать беседу.	
В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
Вторгаться в личную жизнь партнера.	
Благодарить партнеров за беседу.	
Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	
Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

1.3. Прочитайте текст, представляющий собой диалог между студентом, который ищет работу, и консультантом, проводящим собеседование. Отметьте знаком – неудачные ответы и знаком + удачные.

Студент ищет работу

Консультант: Вы хотите временную работу, на лето?

Студент: Нет, хотелось бы работать и учиться.

К: Т.е. на два года?

С: Да

К: Нам нужен специалист службы IT поддержки. Именно эту вакансию мы будем сегодня обсуждать.

Скажите, как вы выбирали ВУЗ, почему пошли в МИФИ?

С: У меня родители закончили факультет кибернетики МИФИ, и я решил тоже пойти в МИФИ.

К: Как сейчас родители относятся к вашему желанию пойти работать?

С: Положительно.

К: Кем сейчас вы хотели бы работать?

С: Данная вакансия, я думаю, мне очень подходит, потому что за компьютером я сижу с 2009 года и довольно быстро учусь.

К: Выговорили, что хотите работать по специальности, это кем бы вы хотели стать?

С: Я занимаюсь магнитно-резонансной томографией. Было бы неплохо пойти работать оператором томографа, но без опыта работы я нигде по такой специальности не нужен.

К: Вы в своем резюме пишете, что вы ответственный человек. Что вам дает основания считать себя таковым?

С: Если работа сулит мне какие-то перспективы, если есть карьерный рост, то вся моя ответственность будет направлена именно на то, чтобы как-то расти, как-то развиваться, чтобы росла и ответственность, росли обязанности, соответственно чтобы росла зарплата.

К: Хорошо. Представим, что вы получили эту работу, сидите на своем рабочем месте, до конца рабочего дня остается буквально несколько минут. При этом вы собираетесь пойти в кино с вашей девушкой. Тут звонит бухгалтер, говорит что компьютер завис, что все данные, которые она внесла, пропали. Ваши действия?

С: Я, наверное, вежливо объясню бухгалтеру, что в ближайшие 10 минут буду в ее полном распоряжении, но через 10 минут рабочий день закончится, я с удовольствием приду завтра и почищу ее сломанный компьютер.

К: А если она будет настаивать, что бы ей помогли не откладывая?

С: Я думаю, на следующей день проблема будет решена вполне.

К: Понятно. Жестко соблюдаем график работы. Давайте промоделируем другую ситуацию. Вам звонит руководитель клиентского департамента и предлагает ассистировать ему в важном клиентском мероприятии. Для вас это шанс карьерного роста. Что вы ему ответите?

С: Я отвечу, что с удовольствием поассистирую ему.

К: А своего непосредственного руководителя уведомите об этом?

С: Обязательно. Мой непосредственный начальник должен быть в курсе, что я буду делать в рабочее время.

К: Но сначала, вы дадите согласие руководителю клиентского департамента?

С: Скорее всего да.

К: Хорошо. Представим, что вам поручили сделать отчет и в помощь вам дали младшего секретаря. Девушка напутала важные данные, и в этом

виде отчет попал к руководителю. Ваш начальник начинает вас отчитывать за ошибки секретаря. Как вы себя поведете?

С: Я буду признавать все свои ошибки, потом подойду к секретарю и объясню ей ее ошибки. Потом возьму и переделаю этот отчет.

К: Хорошо. Теперь скажите, по каким критериям вы будете выбирать работу, что для вас в работе будет важным, что второстепенным?

С: Важным, наверное, в работе, будет карьерный рост, чтобы было к чему стремиться, чтобы я не просидел на одной позиции, делая одну и ту же монотонную работу, очень хотелось бы, чтобы росли мои обязанности, а вместе с ними и зарплата.

К: А какие у вас зарплатные ожидания?

С: Для начала что-нибудь 500 долларов в месяц.

К: Как вы пришли к этой цифре?

С: Сложно сказать. Некоторые мои знакомые именно так и получают за подобную работу.

К: Как вы собираетесь распоряжаться деньгами?

С: Многие люди живут для того, чтобы работать, а многие работают для того чтобы жить. Я отношусь ко второй категории, мне деньги нужны для того, чтобы жить, чтобы их тратить и радоваться жизни.

К: Хорошо. У нас в данный момент есть возможность предложить вам на выбор одну и ту же работу, но в разных компаниях, обе – это мультинациональные компании. В обоих случаях это работа в службе IT-поддержки. Одна из них полностью соответствует вашим ожиданиям – это 500 долларов в месяц. Но эта компания находится в Химках. Другая дает денег на 40 % меньше, но находится не далеко от вашего вуза. Какую вы будете рассматривать?

С: Наверное, ту, которая ближе к моему вузу.

К: Значит, вы решаете в пользу удобного размещения. А сколько времени в неделю вы предполагаете уделять работе, учась на дневном факультете?

С: Часов 16-24 в неделю.

К: Понятно. Каким вы представляете идеального руководителя?

С: Наверное, это должен быть приятный в общении человек, не нападающий на меня в случае моих ошибок, главное, чтобы этот человек не выходил из себя.

К: Завершающий вопрос. Как вы думаете, с какими сложностями вам придется столкнуться, когда вы приступите к работе?

С: Наверное, будут сложности влиться в коллектив, понять, что мне нужно делать. Устроюсь - увидим.

К: Т.е. никаких особых сложностей не предполагаете?

С: Я довольно быстро учусь.

Сделайте заключение по итогам собеседования. Вы приняли бы этого молодого человека на работу?

## 2. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### **Тест «Стремление к успеху или страх неудачи в поиске новой работы»**

О чем мы думаем, когда ищем работу? О том, что нас ожидает успех при достижении поставленной цели, или же о том, что поможет избежать неудач? При поиске работы вы не хотите быть неудачником, т.е., по сути, Вы держите в голове образ поражения, стараясь принять такое решение, чтобы избежать неудачи. А о чем думаем, в то и вкладываем энергию, то и материализуется. Вывод напрашивается сам собой: при поиске работы, детально представляйте результат, которого хотите достичь, и действуйте!

А какова Ваша установка при поиске новой работы? Проверьте это с помощью теста.

1. Для Вас главное сделать свою работу как можно лучше, даже наперекор мнению товарищей:

- а) конечно (7 баллов);
- б) смотря какие разногласия (4 балла);
- в) люди важнее (1 балл).

2. В свободный вечер Вы садитесь с друзьями за карты. Здесь вы предпочтете:

- а) игру ради развлечения (1 балл);
- б) что-нибудь посложнее (7 баллов);
- в) то же, что и все (4 балла).

3. Вы потерпели неудачу в каком-то деле. Как это скажется на Вашей работе и настроении?

- а) стану еще собраннее (7 баллов);
- б) не знаю (4 балла);
- в) наступит апатия (1 балл).

4. Если бы Вы регулярно проводили время на спортплощадках, что бы Вы предпочли:

- а) игру один-на-один (7 баллов);
- б) в команде (1 балл);
- в) и то, и другое (4 балла).

5. Чтобы работа была выполнена, Вам необходимо получить:

- а) четкие указания (1 балл);
- б) подробную инструкцию (4 балла);

в) общую задачу (7 баллов).

6. Если Вы заболели и сидите дома, у Вас появляется свободное время.

Чем Вы его заполните?

а) почитаю (7 баллов);

б) расслаблюсь (1 балл);

в) кто его знает (4 балла).

7. Вам предложили участие в очень выгодном, но рискованном деле, успех которого для Вас сомнителен:

а) сложно решиться (4 балла);

б) откажусь (1 балл);

в) кто не рискует, тот не пьет шампанского! (7 баллов).

8. У Вас, конечно, есть представление о том, чего бы Вы хотели достигнуть в поисках работы. Но вместе с тем Вы:

а) больше мечтаете (1 балл);

б) что-то делаете (7 баллов);

в) всего понемногу (4 балла);

9. Вспомните, что Вы обычно переживаете, когда попадаете в неизвестную ситуацию?

а) любопытство (7 баллов);

б) в зависимости от обстоятельств (4 балла);

в) беспокойство (1 балл);

10. У Вас много дел. Какую тактику Вы выбираете, чтобы справиться с ними?

а) делаю все сразу (1 балл);

б) берусь за одно дело (7 баллов);

в) как получится (4 балла).

**Ключ к тестовому заданию «Стремление к успеху или страх неудачи в поиске новой работы»**

**От 10 до 26 баллов**–Вы скромны и ответственны, обладаете повышенным чувством долга. Дорожите мнением окружающих. У Вас масса достоинств, но они могут остаться незамеченными из-за Вашей неуверенности в себе. Вы так стараетесь избежать неудач при получении новой работы (должности), что не предпринимаете никаких шагов для достижения своих целей. Задумайтесь, чего Вы могли бы достичь, если бы больше доверяли себе и относились к поражениям философски.

**От 27 до 57 баллов**–Вы достаточно честолюбивы, чтобы стремиться к успеху при получении и поиске новой работы и реально что-то делать для этого. Вместе с тем Вы достаточно рассудительны и осторожны, чтобы

учесть все последствия возможных неудач и не совершать ошибок. Когда же случаются ошибки, Вы умеете сделать из них правильные выводы.

**От 58 до 70 баллов**—у Вас есть поистине ценное качество – уверенность в себе. Она позволяет проявлять настойчивость в делах, самостоятельно принимать ответственные решения, не бояться риска при поиске новой работы, действовать быстро и энергично. Однако если уверенность в себе перерастает в самоуверенность, она порождает нетерпимость к критике, переоценку собственных возможностей, непродуманность поступков и высказываний.

### **Тест «Склонности и черты характера, влияющие на поиск работы»**

Если Вы заинтересованы во взаимопонимании, стремитесь к более продуктивному и приятному общению, попробуйте проверить себя с помощью следующего теста.

Поставьте себе 4 балла, если Вы абсолютно согласны с утверждением, 3 балла – если согласны частично, 2 балла – если не согласны, 1 балл – если абсолютно не согласны.

1. У меня сильно развита интуиция, и я всегда чувствую, что думают или чувствуют другие.
2. Я легко могу заплакать.
3. Я легко и часто смеюсь.
4. У меня хорошее чувство юмора.
5. У меня есть хотя бы один близкий человек, с которым я могу поделиться мечтами или страхами.
6. Людям нравится мое общество.
7. Мне нравятся люди, особенно не похожие на меня.
8. Я не боюсь прикасаться к другим людям, могу их обнять.
9. Я люблю детей.
10. Я люблю животных.
11. Я люблю петь и танцевать.
12. Я занимаюсь спортом или физкультурой для удовольствия.
13. Мне нравится решать задачи.
14. Я всегда думаю о новых или лучших способах делать самые разные дела.
15. Мне всегда интересно, почему что-то произошло или почему это устроено именно так.
16. Мне нравятся новые идеи, особенно когда эти идеи предстоит реализовать мне.
17. Меня интересуют самые разные предметы.

18. Меня стимулируют перемены и риск.
19. Я считаю свою работу интересной, важной, приносящей радость.
20. Я расцениваю свою работу как игру.
21. Я могу выразить себя в творчестве.
22. У меня часто бывают фантазии, и я люблю помечтать.
23. Я знаю, как получить удовольствие.
24. Я надеюсь на лучшее и смело смотрю в будущее.
25. Я часто ощущаю себя счастливым и довольным жизнью.

### **Ключ к тестовому заданию «Склонности и черты характера, влияющие на поиск работы»**

**От 75 до 100 баллов**—Вы сохранили много стимулов к нормальной, наполненной жизни. Вы открыты, оптимистичны, доброжелательны, может быть, немного эксцентричны, общительны. Ваш энтузиазм заразителен, и людям нравится находиться в Вашем обществе. Эти качества не только поддерживают иммунную систему, но и помогают Вам легко справиться с болезнью. Вы наверняка выглядите моложе своих лет и наверняка ощущаете себя моложе.

**От 50 до 75 баллов**—да, на пути к зрелости Вы принесли в жертву некоторые свои качества. Вы – «средний» взрослый. И вопрос не в том, знаете ли Вы или нет, как получить от жизни удовольствие, а в том, как найти для этого время, энергию и мотивацию. Ответственность и стрессы уменьшили Вашу способность радоваться, нередко головные боли, боли в спине, нарушения сна. Это может привести к более серьезным последствиям, если не сумеете возратить естественное стремление к радости. Не откладывайте удовольствия на потом. Постарайтесь испытать радость сегодня же!

**От 25 до 49 баллов**Пришло время переоценить свою жизнь и поискать в себе черты, которые позволят Вам быть открытым и непосредственным.

### **Тест «Легко ли Вас переубедить?»**

Процесс управления связан с непрерывной разработкой и принятием решений. Решения вырабатываются в каждом цикле управления, на всех его стадиях и при выполнении каждой функции. Предложенный тест поможет определить, подходите ли Вы для работы в сфере управления, насколько Вы готовы принимать решения и отвечать за их результаты [2, с. 9].

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Сможете ли Вы легко приспособиться на старом месте работы к новым правилам, новому стилю, существенно отличающимся от привычных Вам?

2. Быстро ли адаптируетесь в новом коллективе?

3. Способны ли высказать свое мнение публично, даже если знаете, что оно противоречит точке зрения вышестоящего руководства?

4. Если Вам предложат должность с более высоким окладом в другом учреждении, согласитесь ли Вы без колебаний перейти на новую работу?

5. Склонны ли Вы отрицать свою вину в допущенной ошибке и отыскивать подходящую для данного случая отговорку?

6. Объясняете ли Вы обычно причину своего отказа от чего-либо истинными мотивами, не прикрывая их разными «смягчающими» и камуфлирующими причинами и обстоятельствами?

7. Сможете ли Вы изменить свой прежний взгляд по тому или иному вопросу в результате серьезной дискуссии?

8. **Вы**читаете чью-то работу (по долгу службы или по просьбе), мысль ее верна, но стиль изложения Вам не нравится – Вы бы написали иначе. Станете ли править текст и настойчиво предлагать изменить его в соответствии с Вашим мнением?

9. Если увидите в магазине вещь, которая Вам очень нравится, купите ли ее, если даже эта вещь не так уж и необходима?

10. Можете ли изменить свое решение под влиянием уговоров обаятельного человека?

11. Планируете ли заранее свой отпуск?

12. Всегда ли выполняете данные Вами обещания?

Определите по таблице число набранных Вами баллов.

**Ключ к тестовому заданию «Легко ли вас переубедить?»**

Ответы	Вопросы											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Да	3	4	3	2	0	3	2	2	0	0	1	2
Нет	0	0	0	0	4	0	0	0	2	3	0	0

Если сумма составит:

**9 баллов**–Вы очень нерешительны. Постоянно и по любому поводу долго и мучительно взвешиваете все «за» и «против». Если удастся переложить принятие решения на плечи другого, чувствуете огромное облегчение. Прежде чем решиться на какой-то шаг, долго советуется и часто принимаете половинчатое решение. На собраниях и совещаниях предпочитаете отмалчиваться, хотя в кулуарах обретаете смелость и красноречие. С Вами сложно работать. И пусть Вы обладаете знаниями, эрудицией, опытом, такая черта характера, как нерешительность, намного

снижает ваш «коэффициент полезности». На Вас трудно положиться, так как Вы можете и подвести. Конечно, изменить характер непросто, но возможно;

**от 10 до 18 баллов**–Вы принимаете решения осторожно, но не пасуете перед серьезными проблемами, которые нужно решить сию минуту. Колеблетесь обычно тогда, когда для решения у Вас есть достаточно времени. Вот тогда Вас начинают одолевать разные сомнения, появляется соблазн все «утрясти», «согласовать» с вышестоящими руководителями, хотя вопрос этот Вашего уровня. Больше полагайтесь на свой опыт, он подскажет Вам, как правильно решить дело. В конце концов, посоветуйтесь с кем-нибудь из коллег, своих подчиненных;

**от 19 до 28 баллов**–Вы достаточно решительны. Ваша логика, последовательность с которой Вы подходите к изучению проблемы, и главное – опыт, помогают Вам решать вопросы быстро и большей частью правильно. Полагаясь на себя, Вы не игнорируете советов других, хотя и прибегаете к ним не так уж часто. Принятые решения отстаиваете до конца, но если выявится их ошибочность, не продолжаете упрямо отстаивать «честь мундира». Все это хорошо. Но старайтесь всегда оставаться объективным. Не считайте зазорным консультироваться по тем вопросам, в которых Вы недостаточно компетентны;

**29 баллов и выше**–для Вас неведомо понятие «нерешительность». Вы считаете себя компетентным во всех аспектах Вашей деятельности и не считаете нужным выяснить чье-то мнение. Единоначалие понимаете как право на единоличные решения, критические замечания по их поводу вызывают у Вас раздражение, которое Вы даже не пытаетесь порой скрыть. Вам импонирует, когда Вас называют человеком решительным и волевым, хотя воля – это вовсе не то, о чем было сказано в Ваш адрес выше. Чтобы утвердиться в таком мнении у окружающих, бывает, отвергаете разумные предложения других. Ошибки переживаете болезненно, глубоко веря, что в них виноват кто-то другой, но не Вы. Вера в непогрешимость своих мнений – серьезный недостаток. Такая черта характера, такой метод работы подавляют инициативу подчиненных, их стремление к самостоятельным действиям, воспитывают в них нерешительность. Все это наносит серьезный ущерб психологическому климату коллектива, мешает работать. Вам неотложно нужно менять стиль своей работы.

### **Тест «Принятие решений»**

Данный тест поможет оценить, насколько Вы решительный человек и какого типа должны быть люди в Вашей команде.

Из предложенных вариантов ответов (А, Б, В, Г, Д, Е) выберите один.

1. Что, по-Вашему, движет человеком в жизни прежде всего?
  - А – любопытство;
  - Б – желания;
  - В – необходимость.
2. Как Вы думаете, почему люди переходят с одной работы на другую?
  - Г – их увольняют;
  - Д – уходят из-за большей зарплаты;
  - Е – другая работа им больше по душе.
3. Когда у Вас происходят неприятности:
  - А – Вы откладываете их решение до последнего?
  - Б – у Вас есть потребность проанализировать, насколько виноваты Вы сами?
    - В – Вы не хотите даже и думать о том, что случилось?
4. Вы не успели вовремя сделать какую-то работу и:
  - Е – заявляете о своей неудаче еще до того, как это станет известно;
  - Г – с боязнью ждете, когда Вас спросят о результатах;
  - Д – основательно подготавливаете к объяснению.
5. Когда Вы достигаете какой-то поставленной цели, то встречаете известие об этом:
  - В – с чувством облегчения?
  - Б – с бурными положительными эмоциями?
  - А – по-разному в зависимости от цели, но не так бурно?
6. Что бы Вы рекомендовали очень стеснительному человеку:
  - Г – избегать ситуаций, требующих риска?
  - Е – избавиться от этого, обратившись к помощи психолога?
  - Д – познакомиться с людьми другого склада, не страдающими застенчивостью?
7. Как Вы поступите в конфликтной ситуации:
  - Б – поговорю с тем, с кем вступил в конфликт?
  - А – напишу ему письмо?
  - В – попробую разрешить конфликт через посредника?
8. Какого рода страх возникает у Вас, когда Вы ошибаетесь:
  - Д – страх того, что ошибка может изменить тот порядок, к которому вы привыкли?
    - Г – боязнь наказания?
    - Е – боязнь потерять престиж?
9. Когда Вы с кем-то разговариваете, то:
  - А – время от времени отводите взгляд?
  - Б – смотрите прямо в глаза собеседнику?
  - Г – отводите взгляд, даже когда к Вам обращаются?
10. Когда Вы ведете важный разговор, то:

Е – тон разговора обычно остается спокойным?

Д – Вы то и дело вставляете ничего не значащие слова?

Г – Вы повторяетесь, волнуетесь, голос начинает Вас подводить?

### **Ключ к тестовому заданию «Принятие решений»**

Если почти все Ваши ответы состоят из вариантов А и Д, то Вы не особенно решительный (в принятии решений) человек. Но Вас нельзя назвать и нерешительным. Вы действуете не всегда достаточно активно и быстро, но только потому, что считаете – дело того не стоит. Вам нравятся отважные люди. Но часто Вы оправдываете и нерешительных, считая, что их действия – результат не страха, а осмотрительности и осторожности.

Если Вы выбрали главным образом варианты Б, Е, то Вы, безусловно, решительный (в принятии решений) человек. Вы слишком часто пренебрегаете вещами, которые считаете мелкими, незначительными. Но, несмотря на это, Вас ценят как самостоятельную и интересную личность. Если у Вас есть еще и чувство ответственности, то Вам часто поручают сложные задания, но в этом случае в Вашей группе должны быть люди другого типа, которые бы уравновешивали Вашу слишком большую активность. Не нужно ли Вам все же лучше продумывать решения, которые Вы принимаете?

Если же Ваши ответы относятся к вариантам В, Г, то Вы боитесь не только принимать решения, но даже обдумывать их, страшаетесь приближающихся событий. Ваше психологическое состояние нельзя назвать стабильным, благополучным. Часто Вы скорее ожидаете критики ваших действий, чем похвалы.

## Практическое занятие №6. Публичное выступление и деловая риторика

В искусстве публичной речи выделяют следующие этапы:  
инвенция (лат. Invention – изобретение) – создание речи;  
диспозиция (лат. Disposition – расположение) – построение речи;  
элокуция (лат. Elokutio – выражение, украшение) – языковое оформление речи;  
мемория (лат. Memoria – память) – запоминание речи;  
акцио (лат. Actio – действие) – произнесение речи.

Инвенция связана с выбором темы, выработкой авторской позиции и определением цели выступления. Тема должна соответствовать вашим знаниям и интересам; опираться на личный опыт или теоретические знания; должна давать больше информации, чем имеется у слушателей; быть уместной для данной аудитории; носить конфликтный характер; содержать элементы новизны.

Тема формулируется словом или фразой. Формулировка должна быть краткой, уместной, конкретной, вызывающей интерес.

Обычно текст выступления делится на 3 части: вступление, основная часть, заключение. Каждая часть должна удовлетворять определенным требованиям.

Во вступлении необходимо:

- установить контакт с аудиторией;
- пробудить интерес к теме;
- обосновать постановку данного вопроса.

Вступление должно быть кратким, лаконичным.

В основной части нужно:

- последовательно излагать или доказывать выдвинутые положения;
- подвести слушателей к необходимым выводам.

В заключении необходимо:

- суммировать изложенное;
- сделать необходимые выводы, связать их со вступительной частью;
- дать рекомендации.

Вступление и заключение должны быть в центре внимания выступающего.

Начиная выступление, необходимо заинтересовать аудиторию, используя различные приемы:

- обращение непосредственно к аудитории;
- юмористические замечания;
- опыт личной жизни;

- парадоксальные ситуации;
- цитаты из произведений различных авторов;
- иллюстративный материал;
- обращение к интересам слушателей;
- обращение к источникам массовой информации;
- обращение к реальным событиям и др.

Заключение – это кульминация выступления.

Оно должно усиливать впечатление и закреплять главные мысли, содержащиеся в основной части выступления. Выступающий при этом может использовать следующие приемы:

- связать начало и конец выступления;
- кратко повторить изложенное;
- сделать обобщение и выводы;
- поставить задачи;
- дать рекомендации.

## 1. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1.1. Прочитайте афоризм Карнеги: «Сначала расскажите публике, что вы собираетесь ей рассказать, затем рассказывайте, а потом расскажите ей о том, что вы ей уже рассказали».

Изложите ту же мысль своими словами.

1.2. Перечислите качества, которыми, по вашему мнению, должен обладать хороший выступающий, докладчик.

Хороший докладчик

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.

1.3. Объясните каково содержание так называемых «коммуникативных эффектов»?

Эффект визуального имиджа  
Эффект первых фраз  
Эффект аргументации  
Эффект порционного выброса информации  
Эффект художественной выразительности  
Эффект релаксации (расслабления)

## 2. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### Тест 1 «Неуверенность в себе»

Неуверенность в себе – порок, который отравляет жизнь, любовь, работу и даже здоровье. Личность как бы психологически гниет изнутри. И допускать это нельзя.

Но абсолютно уверенных людей также не существует. Уверенные в себе люди – это те, кто умеют быстро уходить от стресса и управлять адекватной самооценкой, быстро самостоятельно восстанавливать себя от психо-эмоциональных жизненных ударов.

Прочтите и отметьте пункты, которые соответствуют вашей личности.

1. Со мной разговаривают обучающим тоном, морализаторской речью.
2. Не хочется брать на себя ответственность.
3. Всегда, кажется, что произойдет что-то плохое...
4. Я всегда чрезмерно осторожен, в душе тревога.
5. Ощущение слабости и незащитности.
6. Страх будущего.
7. Боязнь позора перед людьми.
8. Не хочется спорить, потому что не хватает аргументов.
9. Не хочется спорить, потому что мне кажется, что оппонент прав.
10. Не хочется спорить, потому что вдруг он мне будет нужен завтра.
11. Не хочется спорить, потому что я буду ему мешать думать о важном.
12. Не хочется говорить, потому что он очень важный.
13. Не хочется говорить, потому что он не обратит на меня внимание.
14. Желание тихо посидеть в кругу людей.
15. Хочется показаться, что я не враг ему (им).
16. Хочется, чтобы он не разозлился на мои слова, лучше молчать.
17. Хочется провалиться сквозь землю, из-за чувства стыда за себя.
18. Среди симпатичных и красивых людей чувствую себя уродом, который не умеет одеваться и вести себя достойно.
19. Среди богатых и денежных людей чувствую себя бедным и отвратительным.

20. Среди умных и красиво говорящих людей чувствую себя тупым, и хочется убежать куда-то.

21. Среди агрессивных людей страх держит в напряжении.

22. Среди сильных и крупных людей чувствую себя слабым и маленьким

23. Среди худых и симпатичных чувствую себя толстым и некрасивым.

24. Когда волнуюсь, все мысли куда-то деваются. Только потом вспоминаю, что надо было то-то и то-то сказать или ответить.

25. Всегда меня загружают какими-то обязанностями и долгом.

26. Все мне дают задание.

27. Потребность пожаловаться близкому.

28. Боязнь продемонстрировать свой успех.

29. Чувство что денег всегда мало.

30. Всегда сильно жалко людей страдающих.

31. Стрдание других увеличивает тревожность.

32. Хочется быть среди людей, которые менее успешны, чем я, менее уверенны, чем я.

33. Мне кажется, что люди за глаза говорят не хорошее про меня.

34. Мне кажется, что друзья желают неудачи мне.

35. Мне кажется, другие мне завидуют, а я не хочу этого.

36. Мне трудно выдерживать психологический натиск (чморят меня).

37. Не выдерживаю словесный удар.

38. Я всегда в состоянии обиды на весь белый свет, на всех людей, мужчин, женщин и т.д.

39. Мне кажется что супруг (супруга) мне изменяет или тайно мечтает о другом (другой).

40. Я всегда хочу доказать всем, что я чего-то стою.

41. Хочется в споре всегда победить богатых (умных, красивых) и поставить на место.

42. Мне кажется, что людям неприятно быть со мной.

43. Я не интересен даже себе.

44. Почему я родился таким ... (без ярких достоинств).

45. Родители виноваты, что не воспитали (не дали образование) меня с достоинствами.

46. Родители меня родили случайно.

47. Меня никто не любит.

48. Мой супруг (супруга), друг (подруга) со мной из-за безвыходности, а не из-за любви.

49. Все хотят меня использовать, потребительски ко мне относятся.

50. Я жертва...

51. Беспричинное чувство вины.

52. Когда люди смеются, мне кажется, что они надо мной смеются.
53. Когда у других плохое настроение, мне кажется из-за меня.
54. Я все делаю, чтобы получить похвалу, комплимент, восхищение от других...
55. Мне все по барабану, что думают обо мне
56. Пошли все на фиг...
57. Всех ненавижу, люди хитры и коварны...
58. Почему мою доброту люди не понимают и отвечают злом.
59. Мягкие характером люди – не лидеры.
60. Уверенные в себе люди – жесткие и борзые.
61. Ненавижу богатых и кто у власти, потому что у них все есть и они могут позволить себе многое.
62. Ненавижу симпатичных и красивых, потому что я при них теряю уверенность.
63. Завидую другим.
64. Радуюсь бедам других.
65. У меня не такая кожа, нос, волосы, фигура, маленький, большой и т.д.
66. Всегда думаю о своих слабых качествах, а не о сильных, потому что сильных у меня мало или нет.
67. Я всю жизнь учусь тому, как усилить свои слабые стороны.
68. Я уважаю тех, кто относится ко мне пренебрежительно, и не уважаю тех, кто меня уважает.
69. Я всегда насмехаюсь над теми, кто плохо одевается или не умеет говорить, или не умеет вести себя в обществе.
70. Я ненавижу неграмотных и тупых.
71. Мне кажется у меня уже все, нет перспективы, дальше ничего хорошего.
72. Я держусь за него (нее), потому что больше у меня никого не будет.
73. Я всегда боюсь, что что-то нехорошее произойдет с моими близкими.
74. Почему мир так жесток?
75. Почему у других все легко получается?
76. Почему я оказался в бедственной ситуации?
77. Кто-то на меня навел проклятие.
78. Близкие мне говорят, что дома мало денег, но я же работаю очень много.
79. Рождаются успешным, но не становятся.
80. Лидеры, красивые, ораторы, богатые от Бога или от природы, в крови.
81. Жизнь не справедлива ко мне.

82. В современном обществе не нужны, такие, как я, умные и добрые.
83. Не ценят у нас порядочных.
84. Честным нельзя сделать карьеру или стать богатым.
85. Хочется уехать отсюда, не хочу видеть лица, которые я вижу каждый день.
86. У нас и правители тупые, и народ глупый.
87. Все люди эгоисты, жадны и трусливы.
88. Устал от всего.
89. Проблема приходит не одна, а кучей. Когда приходит одна проблема, то всегда приходит еще.
90. Когда деньги дома заканчиваются, то тут же заканчиваются продукты, приходят счета и появляются другие проблемы.
91. Не могу делать ничего. Не хочется и не может.
92. Я ленивый, но не могу с этим ничего поделать.
93. Целый день что-то делаю, но нет результата.
94. У меня нет времени...
95. Вот если бы были у меня связи, как у того-то, то и я бы стал успешным.
96. Надо было успешно родиться или жениться (выйти замуж).  
Если 50% высказываний совпадут, то следует заняться развитием уверенности в себе.

## **Тест 2 «Умеете ли вы четко излагать свои мысли»**

Ответьте утвердительно или отрицательно на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятным?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если слушатель не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было неясно в ваших высказываниях?  
Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть слова собеседника?

12. Стремитесь ли вы к тому, чтобы слушатели всегда соглашались с вами?

13. Используете ли вы термины, понятные не всем слушателям?

14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами и высказываниями?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Поставьте по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы 5, 11, 12 и 13 и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы. Подсчитайте количество баллов.

Если вы набрали 12–16 баллов, можно с уверенностью сказать, что вы прекрасный оратор. Вы четко излагаете свои мысли, продумываете фразы заранее. С вами интересно общаться, и собеседник не стесняется задавать вам вопросы.

Ваш результат 10–12 баллов. В целом вы изъясняетесь достаточно понятно для окружающих, однако бывают случаи, когда вы не можете выразить мысль так, как вам хочется, вследствие чего между вами и собеседником может возникнуть недопонимание. Нередко вы, чтобы произвести на собеседника впечатление, используете слова и выражения, известные не всем. Старайтесь выражать свою мысль более четко и лаконично.

Менее 12 баллов – неудовлетворительный результат. Однако не стоит отчаиваться. Старайтесь больше читать, развивайте логическое мышление и репетируйте диалоги. Хорошей методикой является рассказ о каком-либо событии или явлении, наполненный яркими описаниями.

Вы можете излагать мысли на бумаге или в устной форме. Со временем вы научитесь выражать мысли более четко, и собеседники начнут понимать вас лучше.

### **Тест 3 «Взаимоотношения с собеседником»**

Этот тест поможет вам узнать, какое впечатление производят ваши высказывания на собеседника. Оцените каждое из предложенных высказываний по 4-балльной шкале. При этом следует вспомнить похожие ситуации, случившиеся в вашей жизни.

1. Мой собеседник не упрям и смотрит на вещи широко. Он уважает меня.

2. Высказывая различные точки зрения, обсуждаем дело по существу. Мелочи нас не волнуют.

3. Мой собеседник понимает, что я стремлюсь к хорошим взаимоотношениям.

4. Он всегда по достоинству оценивает мои высказывания.
5. В ходе беседы он чувствует, когда надо слушать, а когда – говорить.
6. При обсуждении конфликтной ситуации я сдержан.
7. Я чувствую, когда мое сообщение интересно.
8. Мне нравится проводить время в беседах.
9. Когда мы приходим к соглашению, то хорошо знаем, что делать каждому из нас.
10. Если нужно, мой собеседник готов продолжать обсуждение.
11. Я стараюсь идти навстречу его просьбам.
12. Я верю его обещаниям.
13. Мы оба стараемся угодить друг другу.
14. Мой собеседник обычно говорит по существу и без лишних слов.
15. После обсуждения разных точек зрения, я чувствую, что это полезно мне.
16. В любой ситуации я избегаю слишком резких выражений.
17. Я искренне стараюсь понять собеседника.
18. Я вполне могу рассчитывать на его искренность.
19. Я считаю, что хорошие взаимоотношения зависят от обоих.
20. После неприятного разговора мы обычно стараемся быть внимательными друг к другу и обиды не держим.

Подсчитывая баллы, вы получите три результата. Взаимная поддержка – сумма баллов по строкам 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20.

Слаженность в общении – 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19.

Улаживание конфликта – 3, 7, 10, 13, 16, 17.

Результат 21 балл и выше считается нормой. Если недобор наблюдается по пункту взаимная поддержка, вам следует быть внимательнее к собеседнику. Плохая слаженность в общении – признак того, что само общение происходило в неблагоприятной обстановке – спешка, отсутствие повода для обсуждения и т. д. Наконец, если есть трудности с улаживанием конфликта, то нужно активнее искать пути к взаимопониманию.

#### **Тест 4 «Ваш стиль публичных выступлений»**

Каждый оратор обладает свойственным только ему стилем публичного выступления. С помощью этого теста Вы сможете определить, к какому типу ораторов Вы относитесь.

На каждый вопрос необходимо выбрать один вариант ответа.

1. Вы испытываете неловкость, когда кто-то вмешивается в Ваш разговор:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);

- в) скорее да (2 балла);
- г) именно так (1 балл).

2. Вас смущают вопросы, касающиеся чувств и личностных особенностей:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);
- в) скорее да (2 балл);
- г) именно так (1 балл).

3. Когда Вам приходится выступать публично, Вы неплохо с этим справляетесь:

- а) точно нет (1 балл);
- б) скорее нет, чем да (2 балла);
- в) скорее да (3 балла);
- г) именно так (4 балла).

4. Чаще Вы соглашаетесь со своим оппонентом, даже если знаете, что он не прав:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);
- в) скорее да (2 балла);
- г) именно так (1 балл).

5. Вас подавляют сильные личности:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);
- в) скорее да (2 балла);
- г) именно так (1 балл).

6. В конфликтных ситуациях Вы порой чувствуете себя неуверенно:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);
- в) скорее да (2 балла);
- г) именно так (1 балл).

7. Если Вы приняли решение, то не любите, чтобы дело затягивалось:

- а) точно нет (1 балл);
- б) скорее нет, чем да (2 балла);
- в) скорее да (3 балла);
- г) именно так (4 балла).

8. Вы более чувствительны, чем думают окружающие:

- а) точно нет (1 балл);
- б) скорее нет, чем да (2 балла);
- в) скорее да (3 балла);
- г) именно так (4 балла).

9. Вы не очень хорошо переносите критику:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);
- в) скорее да (2 балла);
- г) именно так (1 балл).

10. К людям, которые вас окружают, Вы склонны относиться с симпатией:

- а) точно нет (4 балла);
- б) скорее нет, чем да (3 балла);
- в) скорее да (2 балла);
- г) именно так (1 балл).

11. Ваши размышления о будущем в основном оптимистичны:

- а) точно нет (1 балл);
- б) скорее нет, чем да (2 балла);
- в) скорее да (3 балла);
- г) именно так (4 балла).

Ключ к тестовому заданию «Ваш стиль публичных выступлений»

**От 39 до 44 баллов – «управленческий стиль» выступления.** Вы чувствуете себя хозяином ситуации, выступая на любых совещаниях, собраниях, конференциях. Вы уверены в своей способности добиваться успеха. Когда Вы чего-то хотите, то умеете твердо и недвусмысленно выражать свое желание. Но в силу своей самоуверенности Вы не склонны прислушиваться к чужому мнению и считаться с настроением других людей. Будьте осторожнее – это может плохо обернуться впоследствии. Выражайте свои желания более деликатно, не ставьте ультиматумы. Пытайтесь относиться терпимее к другим людям, учитывайте мнение окружающих.

**От 30 до 38 баллов – «стиль коммивояжера».** Вы умеете убедительно излагать свою точку зрения. Вы добиваетесь своего, хотя многие думают, что интересная идея принадлежит им. Выступая публично, Вы предварительно обдумываете свою речь, форс-мажорные ситуации вам не страшны. Стабильность, характеризующая Вас как оратора, удостоивает уважение окружающих.

**От 20 до 29 баллов – «миротворческий стиль».** В основном у Вас хорошие отношения с окружающими. Вы умеете настроиться на чужую волну, найти общие интересы с любой аудиторией. Это как оратора заметно выделяет Вас из общей массы. Но излишняя скромность и некая неуверенность мешает Вам порой добиться желаемых результатов. Проявляйте большую настойчивость. Это только вызовет к Вам уважение.

**От 11 до 19 баллов – «безличный стиль».** В достижении своих целей Вы умеете проявлять изрядное терпение. Вы знаете, как добиться желаемого, не торопя ни людей, ни события. В повседневной жизни стараетесь не обременять других своими просьбами, опасаясь отказа. В случае отказа

отступаете слишком быстро. Выступая на собраниях, совещаниях Вы досконально описываете все. С одной стороны это, конечно, хорошо, но с другой стороны Вы можете быстро потерять связь с аудиторией, так как излишняя детализация вызывает утомление слушателей. Во время выступления не бойтесь вопросов аудитории, будьте уверены в себе, и у Вас все получится.

### **Тест 5 «Умение излагать свои мысли»**

Публичное выступление – это основной психологический способ формирования общественного мнения в трудовом коллективе.

Умение в нужный момент в убедительной форме высказать дельное предложение – вот что прежде всего следует понимать под определением «владеть речью», «иметь силу убеждения». Этот тест дает возможность определить Ваши способности излагать свои мысли публично.

Ответьте «да» или «нет» на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли Вы о том, чтобы быть понятным?
  2. Подбираете ли Вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
  3. Обдумываете ли Вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
  4. Достаточно ли лаконичны Ваши распоряжения?
  5. Если слушатель не задает вопросов после того как Вы высказались, считаете ли Вы, что он Вас понял?
  6. Достаточно ли ясно и точно Вы высказываетесь?
  7. Следите ли Вы за логичностью своих мыслей и высказываний?
  8. Выясняете ли Вы, что было неясно в Ваших высказываниях?
- Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли Вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?
  10. Отличаете ли Вы факт от мнений?
  11. Стараетесь ли Вы опровергнуть мысли собеседника?
  12. Стараетесь ли Вы, чтобы слушатели всегда соглашались с Вами?
  13. Используете ли Вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?
  14. Говорите ли Вы вежливо и дружелюбно?
  15. Следите ли Вы за впечатлениями, производимым Вашими словами?
  16. Делаете ли Вы паузы для обдумывания?

### ***Ключ к тестовому заданию «Умение излагать свои мысли»***

Вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на 5, 11, 12, 13-й вопросы и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы. Подсчитайте количество баллов.

***От 12 до 16 баллов*** – Вы отлично излагаете свои мысли перед аудиторией.

***От 10 до 12 баллов*** – у Вас средний уровень умения излагать свои мысли перед аудиторией.

***От 9 баллов и менее*** – Вы практически не умеете излагать свои мысли перед аудиторией.

## 3. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

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

3.2. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

## Практическое занятие №7. Конфликт

### 1. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

#### Тест 1. Ваш способ реагирования в конфликте

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет *пять* возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление.

Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

1. *а)* Иногда представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

*б)* Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. *а)* Стараюсь найти компромиссное решение.

*б)* Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

*б)* Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. *а)* Стараюсь найти компромиссное решение.

*б)* Стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. *а)* Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.

*б)* Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. *а)* Пытаюсь избежать неприятностей для себя.

*б)* Стараюсь добиться своего.

7. *а)* Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить окончательно.

*б)* Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

*б)* Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. *а)* Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

*б)* Предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. *а)* Твердо стремлюсь добиться своего.

*б)* Пытаюсь найти компромиссное решение.

11. *a)* Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

*б)* Стараюсь успокоить другого.

12. *a)* Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

*б)* Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. *a)* Предлагаю среднюю позицию.

*б)* Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. *a)* Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

*б)* Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. *a)* Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

*б)* Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. *a)* Стараюсь не задеть чувств другого.

*б)* Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. *a)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.

*б)* Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. *a)* Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

*б)* Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. *a)* Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

*б)* Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их окончательно.

20. *a)* Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

*б)* Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. *a)* Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому.

*б)* Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. *a)* Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.

*б)* Отстаиваю свою позицию.

23. *a)* Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.

*б)* Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. *a)* Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

*б)* Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. *a)* Пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Веду переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию.

б) 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 настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку другого.

29. а) Предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Стараюсь не задеть чувств другого.

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

*Соперничество:* 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 17а, 22б, 25а, 28а.

*Сотрудничество:* 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

*Компромисс:* 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.

*Избегание:* 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

*Приспособление:* 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

## Тест 2. "Конфликтный ли вы человек?"

Чтобы пройти тест Вам понадобятся лист бумаги и ручка.

### Инструкция:

Вы можете оценить себя и предложить другим оценить вас, насколько Вы конфликтны. Для этого в предлагаемой таблице отметьте соответствующую вашей оценке цифру на семибалльной шкале. Соедините отметки по баллам (крестики) на каждой строке и постройте график. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтному поведению, вправо — на умение избегать конфликтных ситуаций.

Рвется в спор	7	6	5	4	3	2	1	Уклоняется от спора
Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражений	7	6	5	4	3	2	1	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
Считает, что добьется своего, если будет возражать	7	6	5	4	3	2	1	Считает, что проиграет, если будет возражать
Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7	6	5	4	3	2	1	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов

Рвется в спор	7	6	5	4	3	2	1	Уклоняется от спора
Спорные вопросы обсуждает в присутствии оппонента	7	6	5	4	3	2	1	Рассуждает о спорных проблемах в отсутствие оппонента
Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7	6	5	4	3	2	1	В напряженной обстановке чувствует себя неловко
Считает, что в споре надо проявлять характер	7	6	5	4	3	2	1	Считает, что в споре не нужно демонстрировать своих эмоций
Считает, что в спорах не уступают	7	6	5	4	3	2	1	Считает, что в спорах уступают
Считает, что люди легко выходят из конфликта	7	6	5	4	3	2	1	Считает; что люди с трудом выходят из конфликта
Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7	6	5	4	3	2	1	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

### Результаты:

Теперь подсчитайте общее количество баллов.

Сумма в **70** баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности; **60 баллов** — высокой; **50** — выраженной конфликтности. Сумма в **11— 15 баллов** говорит о склонности избегать конфликтной ситуации. Сравните собственную оценку (по графику и по баллам) и оценку, данную вам другими. Сделайте соответствующие выводы.

### Тест 3. Самооценка рационального поведения в конфликте

Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	1 2 3 4 5
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	1 2 3 4 5
3	Демонстрирую знаки превосходства	1 2 3 4 5
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	1 2 3 4 5
5	Игнорирую интересы соперника	1 2 3 4 5
6	Вижу все только со своей позиции	1 2 3 4 5
7	Уменьшаю заслуги партнера	1 2 3 4 5
8	Преувеличиваю свои заслуги	1 2 3 4 5
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	1 2 3 4 5
10	Выдвигаю перед партнером множество претензий	1 2 3 4 5
11	Раздражаюсь, перехожу на крик, повышение голоса	1 2 3 4 5

### *Оценка результатов*

Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте.

Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

### **Тест 4. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте**

Проанализируйте свои действия по пяти позициям «мудрого поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по 5-балльной шкале по следующей матрице.

№ п/п	Позиция	Оценка	Позиция
1	«Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	5 4 3 2 1	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2	Позитивное отношение к оппоненту	5 4 3 2 1	Негативное отношение к оппоненту
3	Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	5 4 3 2 1	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям
4	Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, а ориентируетесь на равенство и сотрудничество	5 4 3 2 1	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5	Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	5 4 3 2 1	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения, не совпадающая с вашей

### *Оценка результатов*

Отклонение влево от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте.

Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными признаками «мудрого поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

### Тест 5. «Критика и вы»

Выберите один из вариантов ответов на каждый из предлагаемых ниже вопросов. Затем с помощью ключа проанализируйте свой выбор.

1. Считаете ли вы критику методом изживания недостатков в работе отдельных лиц или коллективов?

а) да, я считаю критику необходимым и нормальным элементом жизнедеятельности любого коллектива;

б) критика лишь осложняет отношения в коллективе, поэтому я ее не признаю;

в) критика допустима, но не следует преувеличивать ее роль и прибегать к ней часто.

2. Как вы относитесь к публичной критике?

а) считаю публичную критику действенной формой изживания недостатков;

б) полагаю, что лучше высказать имеющиеся замечания человеку в кабинете, чем публично на людях;

в) предпочитаю «кулуарную критику», то есть критику «за глаза», в неслужебной обстановке, в полусхотливой форме.

3. Можно ли, по-вашему, критиковать начальство?

а) да, конечно;

б) не следует подрывать авторитет руководителя, поэтому публично критиковать начальство недопустимо;

в) можно, но крайне осторожно.

4. Как вы относитесь к самокритике?

а) стараюсь быть объективным к себе и «своей» службе и, если вижу недостатки, открыто признаю их сам, не дожидаясь, пока на них укажут другие;

б) обычно я знаю недостатки работы «своей» службы и моей лично, но не спешу себя критиковать;

в) критиковать себя ни к чему, так как охотников тебя поругать всегда хватает.

5. Высказывая критические замечания, стараетесь ли вы выражаться мягко, корректно, тактично, так, чтобы не задеть личность критикуемого?

а) да, разумеется;

б) нет, считаю, что чем сильнее задета личность критикуемого, тем лучше;

в) все зависит от этой самой «личности»: если она уж очень обидчива – учитываю это, а если нет – особо не церемонюсь.

6. Выступая с критическими замечаниями, стараетесь ли вы «подсластить пилюлю» указаниями на положительные моменты в деятельности объекта критики?

а) да, обычно стараюсь;

б) нет, не вижу в этом необходимости;

в) если плохо знаю критикуемого или мне известно, что он обидится, тогда стараюсь.

7. Дозируете ли вы объем критики, стараетесь ли соблюсти некую «меру критики»?

а) да, я стараюсь критиковать не более чем за один недостаток;

б) нет, обычно высказываю все, что, на мой взгляд, плохо в деятельности объекта критики;

в) стараюсь критиковать только по существу, не отвлекаясь на частности.

8. Вносите ли вы в ходе критического выступления какие-либо предложения для исправления положения или ограничиваетесь указанием на имеющиеся недостатки?

а) да, я считаю, что тот, кто критикует, должен что-то предложить, иначе он критиковать не в праве, поэтому и стараюсь внести какие-либо предложения;

б) нет, я полагаю, что главное – обнажить проблему, указать на недостаток, а как его устранить – дело критикуемой службы или других компетентных органов и специалистов;

в) как правило, предпочтительней конструктивная критика, но если даже и трудно что-либо предложить, все равно нельзя замалчивать недостатки. 9. Какова обычно ваша первая реакция на критику?

а) стремлюсь тут же ответить, сразу прошу слова или говорю с места;

б) переживаю молча, с обидой, от ответного выступления стараюсь уклониться;

в) обдумываю критику, выступить с ответом не спешу, но если настаивают, не отказываюсь.

10. Какое поведение характерно для вас при ответе на критику?

а) как правило, стараюсь признать критику, даже если она не во всем объективна;

б) прибегаю к методу «защиты от противного», то есть критикую критикующего;

в) поскольку критика подрывает мой авторитет (или авторитет «моей службы»), пытаюсь защищаться, отвести критику, указать на смягчающие объективные обстоятельства и т. п.

11. Раздражает ли вас критика?

а) да, как правило;

б) не очень;

в) смотря кто и как критикует.

12. Появляется ли у вас чувство неприязни к критикующему вас человеку?

а) да, как правило;

б) нет, крайне редко;

в) да, если критика несправедлива или высказывается в резкой, обидной форме.

13. Как вы в дальнейшем строите отношения с критикующим вас человеком?

а) как и прежде;

б) стараюсь при случае «ответить взаимностью» или ущемить его интересы другим доступным мне способом;

в) некоторое время «обхожу» этого человека, стараюсь не вступать с ним в контакт.

14. Как вы относитесь к тем, кто сам себя критикует?

а) считаю их «приспособленцами», «трусишками», «угодниками»;

б) нормально отношусь, что тут особенного;

в) советую впредь не торопиться с самокритикой.

15. Существует ли уголовная ответственность за преследование критикующих?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

16. Вопрос-шутка: какое высказывание о критике вам ближе?

а) критика – это лекарство, ее надо уметь применять и принимать;

б) управленческая деятельность – тоже творчество, поэтому пусть меня оценивают те, кому положено, а не всяк, кому не лень;

в) и на критику существует мода.

#### Ключ к тесту

Вариант ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
а	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
б	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	2	3	0	2	0	0
в	2	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	0	1

*8-18 баллов.* Ваше отношение к критике скорее негативное, чем позитивное. Вы не любите, когда критикуют вас, а критикуя других, нередко утрачиваете чувство меры. И в том и другом случае вы весьма эмоциональны, легко возбуждаетесь, можете вспылить, допустить резкость. Вам необходим некий «комплекс стабильности», то есть чувство уверенности в себе, в правомерности своих действий и решений, а для этого следует активно повышать свой деловой уровень, не переоценивая себя, но и не умаляя достоинств.

*19–32 балла.* Вы терпеливо относитесь к критике, считаете ее допустимым элементом управленческой жизни, не переоценивая однако ее значения. Ваше поведение в роли критикуемого и критикующего можно охарактеризовать как «контролируемую эмоциональность» – вы редко «выходите из себя». В то же время вам не чуждо чувство обиды, желание «насолить» критикам, оправдать свои ошибки.

*33–46 баллов.* Вы по-деловому относитесь к критике, достаточно спокойно ее воспринимаете, мужественно и открыто признаете свои ошибки. Изредка вас посещает чувство досады на критику, однако вы не перебарщиваете, не стараетесь оправдаться, сваливая вину на других. Хорошее знание своего дела, уверенность в том, что вы на своем месте, позволяет вам не заботиться о личном авторитете, а помнить лишь о пользе дела.

## 2. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ

1.1. Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

А. Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках.

Б. Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.

1.2. В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников.

Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей.

Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

А. Запросить необходимые указания у начальства.

Б. Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.

В. Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху.

1.3. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

## Практическое занятие № 8. Этика и этикет

### 1. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1.1. Объясните значение фразеологизмов. Как они связаны с требованиями этикета?

Фразеологические словосочетания	Их значение
Положа руку на сердце	
Бить поклоны	
Бить челом	
Бросать перчатку	
Поворачиваться спиной	
Красивый жест	
Гладить по головке	
Гладить против шерсти	
Указать на дверь	
Указать свое место	
Поставить на место кого-либо	
Стукнуть кулаком по столу	

1.2. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»?

Объясните свою позицию (дать развернутый ответ).

1.3. Запишите известные вам формулы, выражающие *просьбу*, *благодарность*, *несогласие* с кем-либо, отказ кому-либо в чем-либо.

1. *Просьба*:

2. *Благодарность*:

3. *Несогласие*:

4. *Отказ*:

1.4. Искусству вежливости в деловом общении и правилам поведения в коллективе нужно учиться. Вам на рассмотрение представлены неверные утверждения. Сформулируйте правила поведения в коллективе и запишите их справа.

<b>Неверные советы</b>	<b>Правила поведения в коллективе</b>
1) Поступив на работу, ведите себя так, как вы привыкли.	
2) Спорьте по каждому поводу, раздражайтесь, если вам что-то не нравится, этим вы показываете свою самостоятельность.	
3) Не слушайте собеседника, учитывайте только собственное мнение, это важно для самоутверждения.	
4) Пунктуальность утомительна, поэтому поступайте так, как вам удобнее.	
5) В рабочем помещении говорите громко, чтобы всем было слышно	
6) Прерывайте собеседника: всех не переслушаешь.	
7) Никогда не признавайте свои ошибки, зачем заниматься самокритикой?	
8) Спокойно зевайте во время разговора с сослуживцами: пускай почувствуют ваше отношение к их мнениям.	
9) Если очень нужно, то можно шептаться с кем-либо в присутствии других.	
10) Раскачивайтесь на стуле, если нужно расслабиться.	

1.5. Прочитайте данный материал. Какие четыре из названных групп качеств вы хотели бы иметь сами, а какие четыре – предпочитали бы видеть у других людей? Проанализируйте результаты своего выбора.

№	Особенности поведения, качества личности	Для себя	Для других
1.	Решительность Уверенность		
2	Выдержка Уравновешенность		
3.	Целеустремленность Сила воли		
4.	Терпимость Доброжелательность		
5.	Доброта Человечность		
6.	Честность Порядочность		
7.	Взаимопонимание Сочувствие		
8.	Щедрость Желание помогать другим		

1.6. Согласны ли вы с советом : «Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой»? Объясните свою позицию.

1.7. Какие прилагательные соответствуют следующим значениям:

- 1) Отличающийся обостренным самолюбием, чванливый, спесивый, жадный до почестей.
- 2) Станный, необычный, не соответствующий общепринятым обычаям, моде.
- 3) Развязный, неуместно непринужденный.
- 4) Почтенный, уважаемый, достойный.

1.8. Прочитайте текст, в котором затрагиваются вопросы служебного этикета. Выскажите свое отношение к поднятой проблеме.

## Ты? Вы?

- Босс запретил нам обращаться друг к другу на «вы». Даже к нему самому,- поведала мне сотрудник компании, торгующей иномарками.

- Я поначалу краснела, когда приходилось ему тыкать: он седой весь. Теперь научилась обходиться совсем без местоимений.

- А к клиентам как?

-К клиентам, понятное дело, только на «вы».

Нетипично, но все же. Быть может, жизнеспособные культурные нормы рождаются из корпоративной этики?

Однажды наблюдал такую сцену в коммерческом банке.

Молодой, можно сказать, юный управляющий заходит в комнату, где сидит средних лет сисадмин.

- Ты мне принтер починишь?

- Так я тебе другой подключил,- отвечает сисадмин, оторвавшись от аськи, и тут же, заикаясь, исправляется: Я вам другой подключил, Максим Евгеньевич.

В этом банке не практикуется демократическое тыканье. Только сверху вниз. Нам тыкает начальник, с которым можно только на «вы» и только очень ласково.

У паспортисток, секретарей, мэров, начальников ЖЭУ получаем новую порцию демократического «ты». Все встает на свои места: выкать нужно боссу (из консервативных), государству и - пока еще-старикам.

## Список рекомендованных источников

1. Дедушева Л.А. Социология и психология управления: учебно-методическое пособие/Л.А. Дедушева, М.Н. Кузина, Е.В. Астратенкова; под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. А.А. Семеновой. - М.: Издательство "Русайнс", 2014. - 96 с. <http://www.book.ru/book/917122>

2. Королев Л.М. Психология управления [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.М. Королев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2017. — 184 с. <http://www.iprbookshop.ru/70835.html>

3. Психология и педагогика в схемах: учебное пособие / А.А. Арасланова. — Москва : Русайнс, 2016. — 94 с. <https://www.book.ru/book/921385>

4. Психология общения (СПО) + eПриложение: Тесты: учебник / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2018. — 264 с. <https://www.book.ru/book/927031>

5. Риторика. Деловое общение: учебник / В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2014. — 352 с. — Для бакалавров - <https://www.book.ru/book/916049>

6. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Г.И. Михайлина [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24834>