

ЧОУ СПО «ТЕХНИКУМ ИНФОРМАТИКИ, ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

Н. Г. ТРИФОНОВА

# **ОП.10 УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ**

СБОРНИК ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

специальность: 100701  
«Коммерция (по отраслям)»

Ульяновск  
2013

Сборник практических занятий составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО специальности 100701 «Коммерция (по отраслям)» базовой подготовки.

**РЕКОМЕНДОВАНА**

на заседании ЦМК экономики и коммерции  
Председатель ЦМК

\_\_\_\_\_ *Л.Л. Лиликина*  
*подпись*

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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заместитель директора по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_ *Н.П.Крючкова*  
*подпись*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Разработчик - преподаватель техникума Трифонова Наталья Геннадьевна

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1 Диагностика познавательных процессов

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2 Анализ темперамента и ВНД

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3 Тренинг на развитие коммуникативных умений

## 1 ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с ФГОС СПО студенты, обучающиеся по специальности 100701 «Коммерция», кроме теоретических знаний должны получить определённые умения и навыки, связанные с их будущей профессиональной деятельностью. К таким умениям относятся:

- определять основные психологические свойства и индивидуальные параметры личности, владеть навыками психологического анализа и рефлексии;
- оценивать уровень развития познавательных процессов личности и обосновывать их значение в профессиональной деятельности;
- характеризовать психологическую структуру личности и ее влияние на формирование профессиональных качеств человека;
- определять эмоциональные состояния личности, подстраивать свой стиль поведения и общения под психологию собеседника;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- проводить самодиагностику организаторских и управленческих способностей, владеть простейшими приемами саморегуляции и аутотренинга;
- составлять психологическую характеристику личности, выявлять интеллектуальные и физические ресурсы человека;
- определять структуру коллектива, динамику изменения психологического климата;
- создавать благоприятный психологический климат в коллективе;
- осуществлять сознательный выбор моделей речевого общения в той или иной ситуации взаимодействия с людьми, в том числе и для решения различных коммуникативных ситуаций;
- выявлять причины неэффективных коммуникаций, владеть навыками анализа конфликтных ситуаций, выработать стратегию поведения в них.

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся ДОЛЖЕН ЗНАТЬ:*

- основные понятия управленческой психологии, ее предмет и объект изучения;
- конкретные управленческие технологии и методы подготовки руководителей нижнего звена;
- отрасли психологии и психологические концепции, характеристику методов психологических исследований;
- природу психики человека, составляющие компоненты личности и пути ее формирования;
- основные формы познания действительности, характеристику познавательных процессов человека;

- психологическую структуру личности, закономерности темперамента, свойства характера;
- социально-психологические основы деятельности руководителя нижнего звена управления;
- механизмы формирования коллективов в организации;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций в коллективе;
- психологические особенности межличностного взаимодействия и эффективного общения;
- особенности протекания конфликта и способы разрешения межличностных конфликтов;

Все эти требования образовательного стандарта были учтены при составлении данного сборника, предназначенного для проведения практических занятий по дисциплине «Управленческая психология».

Объём работ рассчитан на 6 учебных часов, что соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта по специальности.

## **2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

### ***Порядок проведения занятия.***

Для продуктивного проведения практического занятия студент должен иметь:

- письменные и чертёжные принадлежности,
- бумагу белую формата А4,
- калькулятор.

За время, отведённое на занятие, студент должен ознакомиться с пояснением к работе, ответить на контрольные вопросы, выполнить задание, оформить отчёт и сдать его преподавателю.

Если студент выполнил всю работу в течение отведённого времени, то он получает оценку «5», если работа выполнена на отлично, студент сдавший отчёт на следующий день получает оценку «4» (коэффициент 0.9), а через 2-3 дня - оценку «3» (коэффициент 0.6).

### ***Требования к оформлению отчёта по практическому занятию.***

Отчёт по практическому занятию должны иметь *титульный лист*, оформленный по образцу, приведённому на следующей странице.

Первый лист каждого отчёта должен иметь рамку и заполненный штамп вида:

					Обозначение практического занятия			
			Подп.	Дата	Наименование практического занятия		Лист	листов
разработа л	1	3	5					
проверил	2	4	6					
							1	№
							ТИЭУ	
						гр.		

Где 1 – фамилия студента  
2 – фамилия преподавателя  
3 – подпись студента  
4 – подпись преподавателя  
5 – дата оформления отчёта  
6 – дата проверки отчёта  
№ - количество листов

Обозначение практического занятия состоит из пяти элементов:

- 1 – ПЗ (практическое занятие)
- 2 – номер специальности
- 3 – номер дисциплины по учебному плану
- 4 – номер занятия
- 5 – год оформления отчёта

Второй и последующие листы каждого отчёта должны иметь рамку и штамп вида:

					Обозначение практического занятия	лист
Изм.	Лист	№ ДОК	Подпись	Дата		

Титульный лист и каждый отчёт вкладываются в отдельный файл.

Все файлы комплектуются в папку, которая сдаётся преподавателю в конце семестра.

*Образец оформления титульного листа*

ЧОУ СПО «Техникум информатики, экономики и управления»

ОТЧЁТЫ  
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

По дисциплине:

Специальность:

Студента гр.:





## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1 ДИАГНОСТИКА ПОЗНАВАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ.

*Цель: научиться выявлять развитие познавательного потенциала человека.*

Познавательные процессы в деятельности человека связаны с предметом и переработкой информации. К познавательным процессам относятся внимание, память, мышление. Структура этого процесса состоит из следующих этапов: раздражитель → ощущение → восприятие. Восприятие зависит от уровня внимания человека.

### **Постановка задачи:**

1. необходимо выполнить предлагаемые тесты на оценку познавательных процессов;
2. сделать выводы на основании полученных результатов;
3. полученные результаты тестов и выводы отразить в отчете.

### **Методические указания:**

1. напишите название теста;
2. занесите результаты тестирования в отчет;
3. сделайте выводы по полученным результатам тестирования, занесите в отчет.

### **Тест «Внимательны ли вы?»**

Есть люди, которые всегда начеку, - почти ничто не может их удивить, ошеломить, поставить в тупик. Их полная противоположность – люди рассеянные и невнимательные, которые теряются в самых простых ситуациях.

1. Часто ли вы проигрываете из-за невнимательности?
2. Разыгрывают ли вас друзья и знакомые?
3. Умеете ли вы заниматься каким-либо делом и одновременно слушать то, о чем говорят вокруг вас?
4. Находили ли вы когда-нибудь на улице деньги или ключи?
5. Смотрите ли вы внимательно по сторонам, когда переходите улицу?
6. Способны ли вы вспомнить о деталях фильма, который посмотрели два дня назад?
7. Испытываете ли вы раздражение, когда кто-то отрывает вас от чтения книги, газеты, просмотра телепередачи или какого-либо иного занятия?
8. Проверяете ли вы сдачу в магазине сразу у кассы?
9. Быстро ли находите в квартире нужную вещь?
10. Вздрагиваете ли, если вас внезапно кто-то окликнет на улице?
11. Бывает ли, что вы одного человека принимаете за другого?
12. Увлечшись беседой, можете ли пропустить нужную вам остановку?
13. Можете ли вы, не мешкая, назвать даты рождения ваших близких?
14. Легко ли пробуждаетесь ото сна?
15. Найдете ли вы в большом городе без посторонней помощи то место (музей, кинотеатр, магазин, учреждение), где побывали единожды в прошлом году?

По одному баллу оцениваются ответы "да" на вопросы 2,3,4,5, 6, 8, 9, 13, 14, 15 и ответы "нет" на вопросы 1, 7, 10, 11, 12.

**11 и более баллов** – вы удивительно внимательны и проницательны; такой памяти и такой внимательности остается только позавидовать – это дано не каждому.

**От 5 до 10 баллов** – вы достаточно внимательны, не забываете ничего важного; однако, как говорится, "и на старуху бывает проруха" – кое-что можете запомнить, иногда проявляете рассеянность, что оборачивается досадными недоразумениями; и все же, вы способны в ответственный момент сосредоточиться и не допустить какой-либо промашки.

**4 балла и менее** – вы очень рассеянны, и это является причиной многих неприятностей в вашей жизни; когда вас в этом упрекают, вы, бывает, отвечаете улыбкой, что, дескать, просто мечтательны и не придаете значения всяким "пустякам" (пустякам ли?); ведь из-за вашей невнимательности неприятности терпят и окружающие - что значит, например, забыть завернуть водопроводный кран или потерять взятую у кого-то редкую книгу? Бывает, что люди даже бравируют своей рассеянностью, хотя, если разобраться, это качество отрицательное. Конечно, нередко – скажем, людям престарелого возраста - оно не подвластно, но в средние годы и, особенно в молодые, - каждому под силу перебороть свою невнимательность, воспитать собранность и постоянно тренировать память.

#### **Исследование кратковременной памяти.**

Необходимо за 20 секунд запомнить и затем записать максимальное количество чисел.

<b>15</b>	<b>39</b>	<b>87</b>	<b>23</b>
<b>94</b>	<b>65</b>	<b>79</b>	<b>46</b>
<b>83</b>	<b>19</b>	<b>94</b>	<b>52</b>

По количеству правильно воспроизведенных чисел производится оценка кратковременной зрительной памяти. Максимальное количество информации, которое может храниться в кратковременной памяти, - 10 единиц материала. Средний уровень: 6-7 единиц.

### Закономерности числового ряда

Тест оценивает логический аспект мышления. Вы должны найти закономерности построения 7 числовых рядов, написать недостающие числа, описать закономерность. Время выполнения – 5 минут.

1. 24 21 19 18 15 13 \_\_\_ \_\_\_ 7
2. 1 4 9 16 \_\_\_ \_\_\_ 49 64 81 100
3. 16 17 15 18 14 19 \_\_\_ \_\_\_
4. 1 3 6 8 16 18 \_\_\_ \_\_\_ 76 78
5. 7 16 19 5 21 16 9 \_\_\_ 4
6. 2 4 8 10 20 22 \_\_\_ \_\_\_ 92 94
7. 24 22 19 15 \_\_\_ \_\_\_

### Сложные аналогии

Тест используется для оценки логического мышления, может применяться как индивидуально, так и в группе.

Вам предлагается 20 пар слов, отношения между которыми построены на абстрактных связях, здесь же в квадрате "Шифр" расположены 6 пар слов с соответствующими цифрами от 1 до 6. После того как вы определите отношения между словами в паре, вам надо найти аналогичную пару слов в квадрате "Шифр" и обвести кружком соответствующую цифру. Время выполнения работы 3 мин. Оценка производится по количеству правильных ответов.

### Стимульный материал

#### Шифр

1. Овца - стадо
2. Малина - ягода
3. Море - океан
4. Свет - темнота
5. Отравление - смерть
6. Враг - неприятель

1. Испуг — бегство	1 2 3 4 5 6	11. Мечь — поджог	1 2 3 4 5 6
2. Физика — наука	1 2 3 4 5 6	12. Десять — число	1 2 3 4 5 6
3. Правильно — верно	1 2 3 4 5 6	13. Плакать — реветь	1 2 3 4 5 6
4. Грядка — огород	1 2 3 4 5 6	14. Глава — роман	1 2 3 4 5 6
5. Пара — два	1 2 3 4 5 6	15. Покой — дыхание	1 2 3 4 5 6
6. Слово — фраза	1 2 3 4 5 6	16. Смелость — геройство	1 2 3 4 5 6
7. Бодрый — вялый	1 2 3 4 5 6	17. Прохлада — мороз	1 2 3 4 5 6
8. Свобода — воля	1 2 3 4 5 6	18. Обман — недоверие	1 2 3 4 5 6
9. Страна — город	1 2 3 4 5 6	19. Пение — искусство	1 2 3 4 5 6
10. Похвала — брань	1 2 3 4 5 6	20. Тумбочка — шкаф	1 2 3 4 5 6



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

### АНАЛИЗ ТЕМПЕРАМЕНТА И ВЫСШЕЙ НЕРВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛИЧНОСТИ.

**Цель:** *выявление и анализ свойств и закономерностей темпераментов людей; определение влияния темперамента на деловые качества руководителя.*

#### Содержание работы.

Задание 1. Дайте определение понятию «темперамент», а также особенностям ВНД.

Задание 2. Определите тип своего темперамента, используя тест. Запишите краткую характеристику каждого типа.

Задание 3. Определите процент положительно отмеченных качеств по каждому типу темперамента, используя формулы. Сделайте выводы по критериям.

Задание 4. Определите силу нервной системы по формуле, сделайте выводы.

Задание 5. Определите подвижность и уравновешенность нервной системы.

Задание 6. Выполните тест для руководителя «Ваш служебный темперамент».

Задание 7. Сделайте вывод о проделанной работе на основе полученных результатов. Составьте отчет.

#### Методические указания.

Задание 2. Ознакомьтесь с инструкцией теста.

#### Инструкция.

1. На каждый из предложенных пунктов теста ответьте однозначно "Да" или "Нет" - в соответствии с тем, характерна или нет для Вас каждая данная черта.

#### ***I. САНГВИНИК ВЫ***

1. Веселы и жизнерадостны.
2. Энергичны и деловиты.
3. Часто не доводите начатое дело до конца.
4. Склонны переоценивать себя.
5. Способны быстро схватывать новое.
6. Не устойчивы в интересах и склонностях.
7. Легко переживаете неудачи и неприятности.
8. Легко приспосабливаетесь к разным обстоятельствам.
9. С увлечением беретесь за любое новое дело.
10. Быстро остываете, если дело перестает интересовать.
11. Быстро включаетесь в работу, и переключаетесь с одной на другую.
12. Тяготитесь однообразной будничной работой.
13. Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми.
14. Выносливы и работоспособны.
15. Обладаете громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой.
16. Сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке.
17. Обладаете всегда бодрым настроением.
18. Быстро засыпаете и пробуждаетесь.
19. Часто несобранны, проявляете поспешность.
20. Склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаетесь.

#### ***II. ХОЛЕРИК ВЫ***

1. Неусидчивы, суетливы.
2. Невыдержанны, вспыльчивы.
3. Нетерпеливы.
4. Резки и прямолинейны в отношениях с людьми.
5. Решительны и инициативны.
6. Упрямы.
7. Находчивы в споре.

8. Работаете рывками.
9. Склонны к риску.
10. Незлопамятны и необидчивы.
11. Обладаете громкой, страстной речью со сбивчивой интонацией.
12. Неуравновешенны и склонны к горячности.
13. Агрессивный забияка.
14. Нетерпимы к недостаткам.
15. Обладаете выразительной мимикой.
16. Способны быстро решать и действовать.
17. Неустанно стремитесь к новому.
18. Обладаете резкими, порывистыми движениями.
19. Настойчивы в достижении поставленной цели.
20. Склонны к резким сменам настроения.

### ***III ФЛЕГМАТИК ВЫ***

1. Спокойны и хладнокровны.
2. Последовательны и обстоятельны в делах.
3. Осторожны, рассудительны.
4. Умеете ждать.
5. Молчаливы и не любите попусту болтать.
6. Обладаете спокойной, равномерной речью с остановками, без резко выраженных эмоций, жестикуляций и мимики.
7. Сдержанны и терпеливы.
8. Доводите начатое дело до конца.
9. Не растрачиваете попусту сил.
10. Строго придерживаетесь выбранного распорядка жизни, системы в работе.
11. Легко сдерживаете порывы.
12. Мало восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Незлобливы, проявляете снисходительность в отношении к колкостям в свой адрес.
14. Постоянны в своих отношениях и интересах.
15. Медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного дела на другое.
16. Равны в отношениях со всеми.
17. Любите аккуратность и порядок во всем.
18. С трудом приспосабливаетесь к новой обстановке.
19. Инертны, малоподвижны.
20. Обладаете выдержкой.

### ***IV. МЕЛАНХОЛИК ВЫ***

1. Стеснительны.
2. Теряетесь в новой обстановке.
3. Затрудняетесь установить контакт с новыми людьми.
4. Не верите в себя.
5. Легко переносите одиночество.
6. Чувствуете подавленность и неуверенность при неудачах
7. Склонны уходить в себя.
8. Быстро утомляетесь.
9. Обладаете слабой, тихой речью.
10. Невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника.
11. Впечатлительны до слезливости.
12. Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Очень требовательны к себе и окружающим.
14. Склонны к подозрительности и мнительности.
15. Болезненно чувствительны и легкоранимы.

16. Чрезмерно обидчивы.
17. Скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями.
18. Малоактивны и робки.
19. Безропотно покорны.
20. Стремитесь к сочувствию и помощи со стороны близких и друзей.

### Задание 3.

Подсчитайте количество «+» и «-» по каждому типу темпераментов. Подсчитайте процент положительно отмеченных качеств по каждому типу по формулам:

$$C = A_c/A * 100\%$$

$$\Phi = A_\Phi/A * 100\%$$

$$X = A_x/A * 100\%$$

$$M = A_m/A * 100\%$$

где:

C - сангвиник; X - холерик; Φ - флегматик; M — меланхолик;

A<sub>c</sub>, A<sub>Φ</sub>, A<sub>m</sub>, A<sub>x</sub> - количество «+» соответственно по каждому типу;

A - общее количество «+», отмеченных в тесте по всем четырем типам темпераментов.

Сделайте выводы по следующим критериям:

до 29% - мало выраженные черты; 30-39% - хорошо выраженные черты; от 40% - основной тип темперамента.

### Задание 4.

Определите силу нервной системы по формуле:  $C = 100\% - M$ ,

где C – сила нервной системы; M – процент положительных качеств по типу «меланхолик».

### Задание 5.

Определите подвижность и уравновешенность нервной системы по формуле:  $\Pi = C + X$ ;  $Y = C + \Phi$

где  $\Pi$  – подвижность  $Y$  – уравновешенность  $C$  – процент сангвиника  $X$  – процент холерика

$\Phi$  – процент флегматика Чем ближе результат к 100%, тем лучше.

**Сангвиник** быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной утраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

**Холерик** отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет в инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, аффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах,

**Флегматик** характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений, Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свой силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, и меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий, в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами: выдержка, глубина мыслей, постоянство, основательность и т.д., в других – вялость; безучастность к окружающему, лень и безволие, бедность и слабость эмоций, склонность к выполнению одних лишь привычных действий.

У **меланхолика** реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию («опускаются руки»). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность, В нормальных условиях меланхолик – человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

Как правило, следует говорить о преобладании тех или иных черт темперамента, поскольку в жизни в чистом виде они встречаются редко.

Таблица «Анализ темперамента»

№	Холерик	№	Сангвиник	№	Флегматик	№	Меланхолик
1.		1		1		1	
2.		2		2		2	
.....		.....		.....		.....	
20		20		20		20	
Ax=		Ac=		Aф=		Am=	



## Задание 6.

### **ТЕСТ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ «ВАШ СЛУЖЕБНЫЙ ТЕМПЕРАМЕНТ»**

Флегматичный человек редко оказывается хорошим руководителем, но не слаще подчиненным и с чрезмерно агрессивным шефом, набрасывающимся на них каждый раз, как тигр из засады.

Предлагаем с помощью теста попробовать определить, достаточно ли вы корректны в отношениях со своими сотрудниками и легко ли им общаться с вами. Для большей объективности ответов попросите кого-нибудь из коллег также ответить на вопросы. Это поможет вам понять, насколько верна ваша самооценка. Подчеркните ответ.

#### **ОПРОСНИК**

#### **I. Склонны ли вы искать пути к примирению после серьезного служебного конфликта?**

1. Всегда.
2. Иногда.
3. Никогда.

#### **II. Как вы ведете себя в критических ситуациях?**

1. Внутренне кипите.
2. Сохраняете полное спокойствие.
3. Теряете самообладание.

#### **III. Каким вас считают коллеги?**

1. Самоуверенным и завистливым.
2. Дружелюбным.
3. Спокойным и независимым.

#### **IV. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?**

1. Примите ее с некоторым опасением.
2. Согласитесь без колебаний.
3. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.

#### **V. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?**

1. Выдадите ему "по первое число".
2. Заставите вернуть.
3. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.

#### **VI. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся с работы позже обычного?**

1. "Что это тебя так задержало?"
2. "Где ты торчишь допоздна?"
3. "Я уже начал(а) волноваться".

#### **VII. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?**

1. Стараетесь обогнать машину, которая "показала вам ХВОСТ".
2. Вам все равно, сколько автомобилей вас обошло.
3. Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.

#### **VIII. Какими вы считаете ваши взгляды на жизнь?**

1. Сбалансированными.
2. Легкомысленными.
3. Крайне жесткими.

#### **IX. Что вы предпринимаете, если не все удается?**

1. Пытаетесь свалить вину на другого.
2. Смиряетесь.
3. Становитесь впредь осторожным.

#### **X. Как вы отреагируете на статью о случаях распушенности среди современной молодежи?**

1. "Пора бы уже запретить им такие развлечения".
2. "Надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать".

3. "И чего мы только с ними возимся?"

**XI. Что вы ощущаете, если место, которое вы хотели занять, досталось другому?**

1. "И зачем я только на это нервы тратил?"
2. "Видно, его физиономия шефу приятнее".
3. "Может быть, мне это удастся в другой раз".

**XII Как вы смотрите страшный фильм?**

1. Боитесь.
2. Скучаете.
3. Получаете искреннее удовольствие.

**XIII.Если из-за дорожной пробки вы опаздываете на важное совещание?**

1. Будете нервничать во время заседания.
2. Попытаетесь вызвать снисходительность партнера.
3. Огорчитесь.

**XIV.Как вы относитесь к своим спортивным успехам?**

1. Обязательно стараетесь выиграть.
2. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.
3. Очень сердитесь, если проигрываете.

**XV.Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?**

- 1.Стерпите, избегая скандала.
- 2.Вызовете метрдотеля и сделаете ему замечание.
- 3.Отправитесь с жалобой к директору ресторана.

**XVI.Как вы себя поведете, если вашего ребенка обидели в школе?**

1. Поговорите с учителем.
2. Устроите скандал родителям "малолетних преступников".
3. Посоветуете ребенку дать сдачи.

**XVII. Какой, по-вашему, вы человек?**

1. Средний.
2. Самоуверенный.
3. Пробивной.

**XVIII. Как вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодежи?**

1. "Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?!"
2. "Надо бы ввести телесные наказания!"
3. "Нельзя все валить на молодежь, виноваты и воспитатели".

**XIX. Представьте, что вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное вы предпочитаете?**

1. Тигра или леопарда.
2. Домашнюю кошку.
3. Медведя.

#### ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Против римского номера вопроса в вертикальной колонке - тот ответ, который вы подчеркнули. Определите его оценку в очках. Очки просуммируйте.

Очки за ответ	Вопросы																		
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	XVIII	XIX
1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	2	3
2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	1	2	3	2	3	1
3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2

#### РЕЗУЛЬТАТЫ

36-44 очка.

Вы умеренно агрессивны, но вполне успешно идете по жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

**45 и более очков.**

Вы излишне агрессивны, при этом нередко оказываетесь чрезмерно жестким к другим людям и неуравновешенным. Вы надеетесь добраться до управленческих "верхов", рассчитывая на собственные методы, и добиться успехов, жертвуя интересами окружающих. Поэтому вас не удивит неприязнь сослуживцев, но при малейшей возможности вы стараетесь их за это наказать.

**35 и менее очков.**

Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы - травинка: гнетесь под любым ветерком. И все же побольше решительности вам не помешает!

Если по семи и более вопросам вы набрали по три очка и менее чем по семи вопросам - по одному очку, то взрывы вашей агрессивности носят скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуманным поступкам и ожесточенным дискуссиям. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получили по одному очку и менее чем по семи вопросам - по три очка, то вы чрезмерно замкнуты. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессивности, но вы подавляете их уж слишком тщательно...

Задание 7.

Сделайте вывод о проделанной работе, записывая характеристику своего основного темперамента. Составьте отчет.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

### ТРЕНИНГ НА РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ

**Цель:** научиться определять уровень развития коммуникативных способностей, типы коммуникаторов в социальной группе; анализировать собственные ограничения в общении.

#### Содержание работы.

Задание 1. Дайте определение коммуникативности. характеристику коммуникативным способностям.

Задание 2. Определите наиболее важные личностные качества при построении эффективных коммуникаций.

Задание 3. Определите ваше умение слушать собеседника по предлагаемому тесту.

Задание 4. Определите уровень вашей коммуникабельности по предлагаемым тестам.

Задание 5. Проанализируйте полученные результаты, сделайте выводы о проделанной работе.

Задание 6. Ответьте на контрольные вопросы (письменно). Составьте отчет.

#### Методические указания.

##### Задание 3.

##### **«УМЕНИЕ СЛУШАТЬ»**

Умение слушать — неотъемлемая предпосылка обучения и самообучения руководителя, да и любого сотрудника, профессионально связанного с межличностными коммуникациями. Особенно необходимо такое умение руководителю. Оно — важнейшая составная часть социальной компетентности. Без умения слушать человек лишает себя важной информации, не может завоевать доверие товарищей по работе и окружающих. Подсчитано, что в России лишь 10-20% граждан обладают развитой способностью слушать собеседника. Большинство же людей очень часто слушают, не слыша, т.е. преследуют в разговорах главным образом лишь свои цели, пропуская большую часть информации, сказанной другими. Предлагаемые ниже три теста помогают установить ваши способности слушать собеседника, в том числе воспринимать неприятную информацию.

#### Инструкция

Выберите приемлемый для вас ответ из трех вариантов на каждый из 15 вопросов.

#### Опросник

##### **1 Какова, по-вашему, цель беседы или разговора:**

- а) лучше узнать собеседника;
- б) высказать свою точку зрения по данному вопросу;
- в) поделиться мнениями и обсудить их.

**2 Задавали ли вы в детстве, ваши дети или кто-нибудь при вас такие вопросы: «Как и где спят облака?» или «Была ли бабушка маленькой?» и т.п.:**

- а) часто;
- б) никогда;
- в) иногда.

##### **3 Приходилось ли вам по утрам, собираясь на работу, напевать:**

- а) да, всегда утром одну и ту же песню;
- б) да, обычно разные песни;
- в) нет, никогда.

##### **4. В конце собрания задаете ли вы вопросы докладчику:**

- а) да, всегда есть о чем спросить;
- б) иногда, когда вы не согласны с изложенной точкой зрения;
- в) никогда, так как не верите, что одним вопросом можно изменить точку зрения докладчика.

**5. После разговора с другом или коллегой случилось ли вам менять точку зрения по данной проблеме:**

- а) да, довольно часто;
- б) иногда;
- в) никогда.

**6. Когда вы разговариваете с кем-либо, то:**

- а) больше говорите вы;
- б) больше говорит ваш собеседник;
- в) оба говорите поровну.

**7. При одинаковой цене, что бы вы предпочли купить:**

- а) книгу;
- б) грампластинку (компакт-диск);
- в) билет в кино.

**8. Коллега хочет поделиться своими проблемами, которые вас не касаются. Что вы подумаете:**

- а) что потеряете ценное время;
- б) что теперь будете иметь на него влияние;
- в) что попытаетесь ему помочь.

**9. Какая из фраз выражает больше всего вашу точку зрения:**

- а) лишь специалист может говорить хорошо по данной проблеме;
- б) каждый может обо всем говорить, если умеет хорошо выражать свои мысли;
- в) специалисты не всегда хорошие ораторы, чтобы убедительно говорить о проблеме и своих разработках.

**10. Если при разговоре смысл слов ускользает от вас, то как вы поступите:**

- а) остановите говорящего и попросите объяснить сказанное;
- б) отметите про себя неясное, чтобы спросить об этом в конце разговора;
- в) в целом суть дела вам всегда ясна.

**11. Можете ли вы днем повторить сообщение или песню, услышанные утром по радио:**

- а) да, всегда;
- б) да, но вам необходимо время, чтобы вспомнить;
- в) вы не можете вспомнить.

**12. У эстрадного певца (певицы) прежде всего вы цените:**

- а) голос;
- б) внешний вид;
- в) поведение на сцене.

**13. Посещение концертов для вас:**

- а) событие, доставляющее удовольствие;
- б) светская обязанность;
- в) удовольствие, если исполняют ваши любимые произведения.

**14. Вы в гостях, кроме вас еще присутствуют 5—6 человек. Вы заводите разговор. Чаще всего:**

- а) вас почти никто не слушает;
- б) все умолкают, чтобы выслушать вас;
- в) вы, как правило, не являетесь инициатором разговора.

**15. Вы в курсе событий общественной жизни в первую очередь благодаря:**

- а) просмотру телепередач;
- б) слушанию радио;
- в) чтению газет.

## Подведите итоги

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Варианты ответов	Оценка ответов, баллы														
	Номера суждений														
а	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	2	3	2	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3
б	1	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	3	3
в	3	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1

Сложите все, полученные по трем позициям баллы и определите свой результат.

**15-24 балла.** Вы с трудом слушаете ваших собеседников. Может быть, вы недооцениваете пользу, которую можно извлечь из разговора и обогатить ваши знания и жизненный опыт.

**25-35 баллов.** Вы посредственный слушатель. Для вас беседы не главный источник информации и основа общения. От вас многое можно узнать, но не только вы обладаете истиной. Даже критику и упреки полезно бывает выслушать. Вам необходимо слушать больше, чем вы это делаете.

**36-45 баллов.** Вы обладаете редким качеством — умением слушать и говорить в меру. Разговаривать с вами — одно удовольствие. Ваши собеседники всегда могут почерпнуть от вас что-либо полезное. Вы умеете входить в положение других людей — это чудесная черта характера, которую следует сохранить.

## Тест-опросник Коммуникативные и организаторские способности (КОС)

### Процедура исследования

Исследование коммуникативных и организаторских склонностей с помощью тест-опросника КОС можно проводить и с одним испытуемым и с группой. Испытуемым раздаются тексты опросника, бланки для ответов, и зачитывается инструкция.

### Инструкция

Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов.

Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка.

На бланке напечатаны номера вопросов.

Если Ваш ответ на вопрос положителен, то есть Вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке соответствующий номер обведите кружочком.

Если же Ваш ответ отрицателен, то есть Вы не согласны, то соответствующий номер зачеркните.

Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали.

Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро.

Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать гот ответ, который Вы считаете предпочтительным.

При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова и согласовывайте свой ответ с ними.

Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе.

### Опросник

1 Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?

2 Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего решения?

3 Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причинённое 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 общественно 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-то 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 Вам включиться 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 удаётся 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 обещаний, 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 мало знакомых для Вас 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 для Вас компанию?
- 30 Принимали 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 для Вас 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 оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
- 39 Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
- 40 Правда, ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Бланк для ответов представляет собой четыре ряда цифр, означающих номера вопросов и пронумерованных от 1 до 40 в определенном порядке, точно таком, как на образце.

Если испытуемых было несколько, то при необходимости бланки подписывают на обратной стороне.

### **Обработка результатов**

**Цель обработки результатов** — получение индексов коммуникативных и организаторских склонностей. Для этого ответы испытуемого сопоставляют с дешифратором и подсчитывают количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским склонностям. В дешифраторе учитывается построчное расположение номеров вопросов в бланке для ответов. .

1	5	9	13	17	21	25	29	33	37
2	6	10	14	18	22	26	30	34	38
3	7	11	15	19	23	27	31	35	39
4	8	12	16	20	24	28	32	36	40

#### Дешифратор

Склонности	Ответы					
	положительные			отрицательные		
Коммуникативные	номера строки	вопросов 1-й	номера строки	вопросов 3-й	номера строки	вопросов 3-й
Организаторские	номера строки	вопросов 2-й	номера строки	вопросов 4-й	номера строки	вопросов 4-й

Чтобы определить уровень коммуникативных и уровень организаторских склонностей, нужно высчитать их коэффициенты. Коэффициенты представляют собой отношение количества совпадающих ответов той или иной склонности к максимально возможному числу совпадений, в данном случае — к 20. Формулы для подсчета коэффициентов такие

$$K_k = \frac{K_x}{20}; K_o = \frac{O_x}{20}, \text{ где}$$

**K<sub>к</sub>** — коэффициент коммуникативных склонностей;

**K<sub>о</sub>** — коэффициент организаторских склонностей;

**K<sub>х</sub>** и **O<sub>х</sub>** — количество совпадающих с дешифратором ответов соответственно по коммуникативным и организаторским склонностям.

#### Анализ результатов

В ходе анализа результатов сначала дают оценку уровня коммуникативных и организаторских склонностей испытуемого. Для этого пользуются шкалой оценок.

#### Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей

K <sub>к</sub>	K <sub>о</sub>	Шкала оценки
0,10-0,45	0,2-0,55	1
0,46-0,55	0,56-0,65	2
0,56-0,65	0,66-0,70	3
0,66-0,75	0,71-0,80	4
0,75-1,00	0,81-1,00	5

Уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей характеризуется с помощью оценок по шкале следующим образом.

Испытуемые, **получившие оценку 1**, — это люди с низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемые, **получившие оценку 2**, имеют коммуникативные и организаторские склонности ниже среднего уровня. 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 в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды. Во многих делах они предпочитают избегать проявления самостоятельных решений и инициативы.

Для испытуемых, **получивших оценку 3**, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

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, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принимать самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

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

Коммуникативные и организаторские склонности представляют собой важный компонент и предпосылку развития способностей в тех видах деятельности, которые связаны с общением с людьми, с организацией коллективной работы. Они являются важным звеном в развитии педагогических способностей.

Желание заниматься организаторской деятельностью и общаться с людьми зависит и от содержания соответствующих форм активности, и от типологических особенностей самой личности. Во многом они определяются субъективной ценностью и значимостью для человека будущих результатов его активности и отношением к лицам, с которыми он взаимодействует. Это следует учесть, составляя рекомендации для испытуемых с низким уровнем развития исследуемых склонностей. Достаточно часто склонности появляются в ходе таких видов деятельности и общения, которые вначале человеку безразличны, но по мере включения в них становятся значимыми. Здесь важны собственные усилия и преодоление коммуникативных барьеров, которые возможны, если человек ставит себе сознательную цель саморазвития.

### **Ваша коммуникативная толерантность**

Об уровне общей коммуникативной толерантности свидетельствуют следующие особенности поведения:

1. Вы не умеете, либо не хотите понимать или принимать индивидуальность других людей.

Индивидуальность другого – это, прежде всего то, что составляет особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностных подструктур партнеров и составляет различия их индивидуальностей.

Проверьте себя: насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся вам людей.

Ниже приводятся суждения, воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам:

0 баллов - совсем неверно,

- 1 - верно в некоторой степени,
- 2 - верно в значительной степени,
- 3 - верно в высшей степени.

Закончив оценку суждений, подсчитайте число полученных баллов, но будьте искренни:

*баллы*

- 1 Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.
  - 2 Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.
  - 3 Шумные детские игры переношу с трудом.
  - 4 Оригинальные, нестандартные, яркие личности, чаще всего действуют на меня отрицательно.
  - 5 Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.
- Всего баллов.....

2 Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя. В этом случае вы отказываете партнеру в праве на индивидуальность и, словно в прокрустово ложе, втискиваете партнера в ту или иную подструктуру своей личности. Более того, в прямом или завуалированном виде вы считаете себя "истиной в последней инстанции", судите о партнерах, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями.

Проверьте себя: нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного Я. Мэру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте в баллах от 0 до 3:

*баллы*

1. Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.
  2. Меня раздражают любители поговорить.
  3. Я бы тяготился разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.
  4. Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.
  5. Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.
- Всего:

3. Вы категоричны или консервативны в оценках людей.

Таким способом вы регламентируете проявление индивидуальности партнеров и требуете от них предпочтительного для себя однообразия, которое соответствует вашему внутреннему миру – сложившимся ценностям и вкусам.

Проверьте себя: в какой мере категоричны или консервативны ваши оценки в адрес окружающих:

*баллы*

1. Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды).
  2. Так называемые "новые русские" обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.
  3. Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.
  4. Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.
  5. Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.
- Всего:

4. Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров. Качества личности партнера, которые определяют положительный эмоциональный фон общения с ним, назовем коммуникабельными, а качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему - некоммуникабельными. Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные

качества партнера. Неприятие в другом чаще всего вызывают некоммуникабельные типы лиц, некоммуникабельные черты личности и некоммуникабельные манеры общения.

Проверьте себя: в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия с суждениями оценивайте от 0 до 3 баллов):

*баллы*

1. Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.
2. Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен.
3. Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.
4. Мне неприятны самоуверенные люди.
5. Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

Всего:

5. Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера. В сущности, вы беретесь за непосильную задачу – вознамерились изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил и этики. Мягкая сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

Проверьте себя: есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

*баллы*

1. Я имею привычку поучать окружающих.
2. Невоспитанные люди возмущают меня.
3. Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.
4. Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.
5. Я люблю командовать близкими.

Всего:

6. Вам хочется подогнать партнера под себя, сделать его удобным. В данном случае вы как бы "обтесываете" те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой, настаиваете на принятии вашей точки зрения, оценивая партнера, исходите из своих обстоятельств и т.д.

Проверьте себя: в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

*баллы*

1. Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах.
2. Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.
3. Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.
4. Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.
5. Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется.

Всего:

7. Вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности. Это означает, что ваше сознание "застревает" на различиях между личностными подструктурами - вашей и партнера. Таков источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придавать особый неприятный смысл его поступкам и словам. Проверьте себя: свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

*баллы*

1. Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется . по заслугам.
2. Меня часто упрекают в ворчливости.

3. Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.
4. Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.
5. Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него темне менее обижусь.

Всего:

8. Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер. Такое наблюдается в тех случаях, когда партнер недомогает, жалуется, капризничает, нервничает или ищет соучастия и сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности – душевно черствый и потому либо не замечает подобных состояний, либо они его раздражают, по крайней мере, вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих.

Проверьте себя: в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

*баллы*

1. Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.
2. Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.
3. Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.
4. Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).
5. Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей.

Всего:

9. Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других. Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для вас функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае, вы постараетесь менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя - для некоторых это непоколебимое кредо. Взаимное существование, однако, предполагает адаптационные умения обеих сторон.

Проверьте себя: каковы ваши адаптивные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов):

*баллы*

1. Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.
2. Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.
3. Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.
4. Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколько странными людьми.
5. Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

Всего:

### **Контрольные вопросы.**

1. Дайте характеристику коммуникативным способностям.
2. Почему важны эффективные коммуникации в коллективе?