

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра истории, философии и социальных наук

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические материалы
для обучающихся специальности СПО
09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Составители

И. В. Кондрина

Т. В. Степанова

О. Ю. Тришина

Утверждены на заседании кафедры

Протокол № 3 от 15.11.2018

Рекомендованы к изданию
цикловой методической комиссией
гуманитарных и социально-

экономических дисциплин

Протокол № 3 от 30.11.2018

Электронная копия находится
в библиотеке КузГТУ

Кемерово 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Пояснительная записка	2
Предисловие	3
Раздел 1. Психологические аспекты общения	4
1.1. Проблема управления собой	6
1.2. Совершенствовать себя легко, с удовольствием	10
1.3. Средства общения	12
Раздел 2. Деловое общение	14
2.1. Диагностика типа темперамента (по методике В. М. Русалова)	14
Раздел 3. Конфликты в деловом общении	18
3.1. Диагностика социально-коммуникативной компетентности	18
3.2. Ситуации	27
Вместо заключения	31
Список рекомендуемой литературы	32

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла (ОГСЭ) основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Самостоятельная работа является одним из видов учебных занятий студентов.

Основные цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний, формирование умений использовать дополнительную литературу в работе по профессиональному самосовершенствованию;
- развитие познавательных способностей и активности студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельного мышления;
- развитие способности самосовершенствования и саморазвития.

Методические рекомендации помогут студентам целенаправленно изучать материал по теме, определять свой уровень знаний и умений при выполнении самостоятельной работы.

Оценка результатов самостоятельной работы проводится преподавателем регулярно в соответствии со сроками текущего контроля. Обучающийся проводит тестирование по инструкциям и на основе полученных результатов делает выводы и описывает их в эссе «Мой психологический портрет».

Задания по решению ситуаций обучающийся выполняет самостоятельно и в письменном виде сдает преподавателю к каждой контрольной точке соответственно.

Задания, предназначенные для выполнения на практических занятиях, имеют прикладной характер. Предполагается закрепление теоретического материала в процессе решения конкретных ситуаций. Использование активных методов обучения на практических занятиях (ролевых игр, деловой игры, тренинга, анализа конкретных ситуаций) способствует вовлечению обучающихся в самостоятельную творческую деятельность. Работа в группе по

выполнению заданий ориентирует обучающихся на умение работать в команде, принимать совместное участие в обсуждении ситуаций и выработке коллективного решения. Возможность посмотреть на себя со стороны, делать выводы о своих личностных особенностях и поиск путей эффективного взаимодействия – эти и другие моменты прорабатываются обучающимися на практических занятиях.

Основные цели работы на практических занятиях:

➤ возможность применять психологические знания в конкретных профессиональных ситуациях, связанных с человеческими взаимоотношениями;

➤ повышение общей культуры, развитие стремления к самосовершенствованию и формирование *готовности* к деятельности;

➤ готовность к кооперации с коллегами, к работе в коллективе;

➤ способность и готовность к практическому анализу логики различного рода рассуждений, к публичным выступлениям, аргументации, ведению дискуссии и полемики.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Если вы берете людей такими, каковы они есть, со всеми присущими им недостатками, вы никогда не сделаете их лучше. Если же вы обращаетесь, как с идеальными людьми, вы поднимаете их на ту высоту, на которой вы хотели бы их видеть.

Гете

Уважаемые студенты!

В данных методических материалах рассмотрены профессионально важные качества, которые должны быть сформированы на высоком уровне у выпускника технического учебного учреждения; основные моменты процесса управления собой и парадигмы самовоспитания. Также представлены приемы и методы эффективного самосовершенствования и предложены как теоретические, так и практические упражнения по совершенствованию у себя каждого из предложенных профессионально важных качеств при работе в группе. Рекомендации для самостоятельной

работы позволят Вам не только более основательно подойти к изучению разделов дисциплины «Психология общения», но и выработать индивидуальную траекторию по работе над собой. В целях самодиагностики Вам предложены тесты по выявлению у себя типа темперамента и уровня сформированности личностных качеств.

Надеемся, что предложенный материал будет способствовать успешному освоению материала как в теоретической, так и в практической его части.

Желаем удачи!

РАЗДЕЛ 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

Выпускник технического образовательного учреждения должен быть социально-психологически зрелой личностью, т. е. обладать определенными личностными качествами, сформированность которых будет свидетельствовать о его готовности и способности быть полноценным субъектом **профессиональной деятельности** и нести за нее полную ответственность перед собой и обществом. Работа над этими качествами можно и нужно начать работу уже со студенческой скамьи, что позволит в дальнейшем легче управлять собой. Назовем эти качества **профессионально** важными и приведем их перечень в таблице 1.

Таблица 1

**Перечень профессионально важных качеств
(ПВК)**

Наименование	Интерпретация
1	2
1. Ассоциативный тип мышления	Способность к связи двух или нескольких психических процессов, проявляющихся в том, что появление одного из них вызывает появление другого
2. Аналитичность мышления	Умение детально анализировать факты и явления, разбираться в деле до мельчайших подробностей
3. Творчество	Способность решать задачи не-

Наименование	Интерпретация
	стандартными методами, находить нестандартный выход из ситуации
4. Самообладание	Умение контролировать свои эмоции
5. Уравновешенность	Способность быть спокойным, усидчивым
6. Самооценка	Способность адекватно оценить собственные качества, достоинства и недостатки
7. Оптимизм	Способность верить в положительный исход в любой жизненной ситуации
8. Социальная ответственность	Способность выполнить поставленные задачи качественно и добросовестно
9. Самоконтроль	Умение посмотреть на себя со стороны
10. Коммуникабельность	Умение общаться с людьми
11. Лидерство	Способность «зажечь» своей энергией других
12. Преподавательский потенциал	Умение внушать, объяснять, убеждать
13. Коллективизм	Способность осознанно подчинять личные интересы общественным и быть готовым к взаимодействию и сотрудничеству
14. Благосклонность	Способность проявлять доверие, понимание, участие в отношении к людям
15. Толерантность	Умение принимать жизненные условия такими, какие они есть, взаимодействовать на основе согласия
16. Социальная активность	Потребность жить среди людей и для людей

С целью дальнейшей работы по совершенствованию своей личности предлагаем Вам провести самооценку сформированности этих качеств у себя по 10-балльной шкале (от 1 до 10).

Перечень ПВК	Самооценка	Качества, над которыми надо работать
1.		
2.		

Если Вы поняли, что есть качества, которые требуют корректировки, – дальнейшая информация Вам поможет.

1.1. ПРОБЛЕМА УПРАВЛЕНИЯ СОБОЙ

Самовоспитание не может миновать проблемы управления собой. **Управляя самим собой, я хочу, чтобы я действовал определенным образом и достигал желательных результатов.** По мнению Ю. М. Орлова, существуют две парадигмы управления собой:

– насильственная и ненасильственная.

Парадигма насильственного управления: *если не будет желательного поведения, то я сделаю тебе плохо.* Человек с самого начала применяет эту парадигму к себе и другим, и его воображения часто хватает только на вариации желательного поведения и на изобретения страданий, начиная от бича надсмотрщика и кончая способами вызывания угрызений совести. Насилие, осуществляемое с помощью вызывания угрызений совести, не принято считать насилием, хотя боль от стыда и вины не уступает часто палачеству надсмотрщика.

Управление собой вырастает из того, как вами управляли ваши родители. Вследствие интериоризации этого процесса вы начинаете обращаться с собой так же, как они обращались с вами. Мысли типа «Если я не сделаю этого, то мне будет плохо» не способны породить ничего кроме *глобального защитного поведения, в котором стирается ваша индивидуальность*, что бы вы ни делали, это имеет своей целью избавление от страха и наказания. Основной вашей характеристикой, как и всех, кто саморегулируется подобным образом, является в этом случае

синдром возмездия за недеяние, который стирает вашу индивидуальность, делая из вас абстракцию и помещая в категорию людей, побуждаемых к действию страхом возмездия.

Неэффективность устранения действия по схеме насильственной парадигмы управления доказана психологами, изучающими поведение: *сдерживание или подавление нежелательного поведения продолжается лишь до тех пор, пока существует практически достоверная возможность наказания за выполненное действие. После устранения угрозы энергия, мотивация, амплитуда данного действия полностью восстанавливаются после первого положительного подкрепления.*

Неэффективность схемы подавления особенно ярко иллюстрируется последствиями лечения алкоголизма путем устрашения. Стоит больному только раз попробовать своего зелья, как алкогольное поведение восстанавливается полностью. Когда же человек пытается методами устрашения самого себя управлять собой, то оказывается, что для получения результата требуется постоянная бдительность и усиление методов самоустрашения, методов насилия и самоподавления. Насилие над самим собой поддерживается формулами «преодолеть себя», «закалять силу воли» и другими.

Наказание за нежелательное управителю действие, несмотря на свою неэффективность, употребляется с момента возникновения человечества, хотя сама эта парадигма управления выросла из природы. Авторитетный бабуин, обнаруживший нежелательные признаки поведения у другого бабуина, ниже по рангу, задает последнему хорошую трепку, чтобы в дальнейшем предотвратить подобное. Так же он устраняет нежелательное для него поведение, когда кто-то пытается взять корм раньше него. Это управленческое поведение бабуина не обязательно является сознательным, так как, обнаружив нежелательное поведение, например, леопарда, он приходит в такую ярость, что не в состоянии воздержаться от нападения, которое для него является смертельным.

Управленческое поведение как управителя, так и управляемого выработано не ими. Оно существовало до них, и было усвоено через инстинкт и научение.

Человек же в готовом виде принял эту парадигму, и в этом смысле он не отличается от животных.

Значительное отличие существует лишь в системе ориентировки в ситуации управления. Здесь человек превзошел животных, поскольку им выработана система символов устрашения, которые предупреждают необходимость практической реализации парадигмы насилия немедленно и в каждой ситуации. Насилие лишь предполагается и символизируется в природных условиях свойствами самого объекта, а в человеческих отношениях управитель производит действия, предупреждающие возможность возмездия за нежелательное действие.

Пользование речью и мышлением создает безграничные возможности применения парадигмы управления через насилие, не приводя ее в актуальное состояние. Если Полкан просто рычит при восприятии нежелательного поведения другого, то общество в этой ситуации создает уголовный кодекс.

Парадигма ненасильственного управления: *если будет желательное поведение, то ты получишь удовольствие.* Приведем пример Ю. М. Орлова, который доходчиво и ярко демонстрирует применение парадигмы ненасилия. «Дело было на даче. Под яблоней резвились котята, а кошка сидела поблизости и лениво посматривала на свое потомство. Собак не было, и никто не мешал. Вдруг кошка присела, стала бить хвостом, изготавилась, прыгнула, взобралась на яблоню и стала сверху смотреть на котят. Потом слезла с дерева и, посидев немного, повторила свои странные действия. Они были странными, прежде всего потому, что изображали опасность в то время, когда никакой опасности не было. Кошка вела себя так, как будто ей было страшно «понарошку». Она повторяла взбирание на дерево до тех пор, пока котята не стали сами взбираться на дерево». По-видимому, это входило в программу воспитания потомства. Котята должны были научиться этому, и потому ими надо было управлять. Следовательно, взбирание на дерево было желательным поведением для управителя. Если бы кошка применяла парадигму насилия, то от нее следовало ожидать совершенно других действий. Она могла их испугать или начать кусать, бить лапой, пока они не взобрались бы на дерево. Но стоило бы ей начать такие действия, как котята, а их было пять, могли просто разбежаться по кустам, а не

взбираться на дерево. Она могла бы сначала их испугать, потом показать, «как это делается», т. е. взобраться на дерево. После этого она могла надеяться на то, что когда она начнет их наказывать, они, может быть, взберутся на дерево, что ей и нужно. Поскольку она была в безопасности, а котята были сыты, то она применяла ту схему управления, которая была для нее естественна. Возможно, ей не хотелось «зря» наказывать котят, для этого в ней не было нужного количества агрессивности, поскольку все было благополучно. После этого котята безо всякого повода стали взбираться на яблоню. Однако когда во двор забрел соседский пес, через мгновение все они были на дереве, и пять пар зеленых глаз зорко следили за поведением собаки, пока она не была прогнана кошкой. Они научились взбираться на дерево, а управление обучением осуществлялось по парадигме ненасилия, так как обстоятельства позволяли это (терпение, безопасность, игра).

К сожалению, большинство матерей используют парадигму насилия, в результате чего и управляемые начинают ее применять к самим себе. *Применение парадигмы насильственного управления к самому себе имеет простые и легко распознаваемые симптомы.* Если вы что-то делаете или что-то не делаете потому, что вам будет стыдно, обидно, что вы будете виноваты или вам будет страшно, а не потому, что вам не хочется или хочется это делать, то это как раз свидетельствует о полном господстве насильственной парадигмы. Если то же самое вы не делаете потому, что не хотите, вам неприятно это делать, то это свидетельствует о преобладании ненасильственной парадигмы.

Процесс самосовершенствования предусматривает уяснение того, какая парадигма используется вами для управления своим поведением. Большинство людей в самовоспитании применяют насильственную парадигму. Если самосовершенствование идет по пути увеличения способности насилия над самим собой, чтобы «преодолеть себя», то необходимость в таком насилии будет возрастать с каждым шагом продвижения вперед, с той лишь разницей, что это насилие вследствие выработки привычки к нему будет требовать меньше сознательного усилия, что создаст иллюзию свободы.

Любое поведение закрепляется в результате его положительного эмоционального подкрепления, а повторение без пере-

живания удовольствия ситуаций, в которых это поведение зарождалось, способствует угасанию. Но поскольку в жизни реально это иногда невозможно сделать, то человек может проиграть соответствующие ситуации в воображении, в мышлении и достичь желательного эффекта угасания. Поэтому применяющий ненасильственную парадигму может путем размышления устранять нежелательные импульсы и нежелательное поведение и не нуждается во внешнем подавлении наказанием, которое, как уже говорилось ранее, неэффективно.

1.2. СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ СЕБЯ ЛЕГКО, С УДОВОЛЬСТВИЕМ

Возможно ли это? Возможно! Но тогда за самовоспитание нужно браться не под бичом вынужденности и давления обстоятельств, а свободно, из глубокого, истинно человеческого желания **стать лучше**, совершеннее. В основе этого стремления лежит потребность в **самореализации**, т. е. в пробе и развертывании в жизни заключенных в человеке возможностей. Нетрудно увидеть, что самовоспитание, ориентированное на получение радости и удовлетворения от самосовершенствования, основывается на управленческой парадигме ненасилия.

Первое условие того, чтобы было легко что-то делать, – это **добровольность**, когда цели деятельности определяются **вами**. В тех случаях, когда эти цели определяются кем-то другим или обстоятельствами, вы всегда будете чувствовать вынужденность, что снижает мотивацию деятельности. Поэтому для тех, кто был вынужден заняться самовоспитанием под давлением обстоятельств, страха перед болезнью или возмездия за невоспитанность, самовоспитание трудно. Если же вы сами определяете цели деятельности, то вам легче ее исполнять, поскольку она является результатом свободного решения.

Второе условие – это **правило постепенности** процесса самосовершенствования. Если вы начали обливаться водой по утрам и постепенно снижаете температуру, не глядя на градусник, а по субъективным ощущениям, соблюдая требования «на грани приятного», то вы сможете в будущем купаться в проруби, испытывая реальное удовольствие. Если же вы не будете соблюдать требование постепенности, основанное на извлечении удо-

вольствия из обливания, а будете следовать механическим советам, вроде того, что надо понижать температуру каждый день на полградуса, то может получиться, что для вас этот темп слишком быстрый и вы, в конечном счете, тоже будете купаться в проруби, не рискуя схватить воспаление легких, но для вас это всегда будет связано с усилием, принуждением, и вы будете купаться без удовольствия. **Следовательно, соблюдение постепенности и систематичности облегчает формирование привычки.** Определяя самостоятельно цели самосовершенствования, соблюдая принцип усилия на грани приятного, набравшись терпения и не думая о скорости самосовершенствования, полагаясь на получение удовлетворения и удовольствия здесь и теперь, вырабатывая нужную привычку, вы применяете вторую, высшую, ненасильственную парадигму управления самим собой. Применение этой схемы требует от вас по-иному мыслить о своих результатах, препятствиях, успехах и неудачах.

Третье условие – **выработка больших и малых привычек.** Легко делать **привычное дело**, так как при этом включается вся мощь нашего «человека привычки», почти само собой, безо всякого усилия в поведении происходит освобождение огромного количества энергии. «Человек воли» почти дремлет и лишь иногда просыпается для того, чтобы слегка поправить «человека привычки».

Четвертое условие – **устранение эмоциональных барьеров.** Подчас приходится наблюдать, что человек не может сделать даже нечто привычное, так как чувствует некоторые внутренние препятствия к этому. Мы можем испытывать трудность, например, выступить публично или встретиться с определенным человеком и обсудить с ним свои проблемы, войти в кабинет к директору и согласовать с ним даже какой-то пустячный вопрос. Эти трудности совсем другие, чем те причины, которые мы рассмотрели. Здесь появляется что-то новое, что затрудняет вас. Легко общаться, говорить с человеком, который вам нравится, и трудно с тем, с которым вы поссорились. Если даже вы невольно обидели товарища, то вам трудно начинать с ним общение. Иногда вы чувствуете, как трудно сделать даже простое, привычное действие, например, извиниться. Вам что-то мешает. Вот эти внутренние препятствия вы можете объединить под одним тер-

мином – *эмоциональные барьеры к действию*. Чем сильнее эти барьеры, тем труднее исполнять действие.

Для того чтобы устранить эмоциональные барьеры, нужно научиться размышлять над ними, понять, из каких эмоций складывается этот барьер. Из стыда? Чувства неполноценности? Зависти? Страх? Необходимо осмыслить эти эмоции, сделать сознательными и постепенно устранять эмоциональные барьеры.

Итак, чтобы самовоспитание стало приятным и легким, требуются:

- желание;
- постепенность;
- выработка больших и малых привычек;
- устранение эмоциональных барьеров.

1.3. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Язык нашего тела, по сравнению с другими вербальными средствами общения, является уникальным. Именно он несет от 60 до 80 процентов передаваемой собеседнику информации. Невербальные средства общения позволяют быстрее понять собеседника и создать благоприятную атмосферу во взаимоотношениях. Интуицию легко развить, наблюдая за собеседником и, зная конкретное значение жестов, сделать верные выводы.

Предлагаем Вам ситуации, ответы на которые следует предоставить преподавателю в письменном виде к текущему контролю.

Ситуация 1. «В офисе разговаривают между собой два сотрудника. Руки одного из собеседников повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны. Он сидит прямо, голова повернута в сторону собеседника, плечи расправлены. Взгляд прямой. Выражение лица естественное, без напряжения и скованности. В процессе разговора слушающий мужчина расстегнул пиджак. Окончание беседы закончилось пожатием рук, где один собеседник обхватил руку другого двумя своими руками».

Вопрос: Как Вы думаете, в каком настроении пребывают оба собеседника и что характеризуют описанные невербальные признаки?

Ситуация 2. «В коридоре университета разговаривают два студента. Один держит руки, скрещенные на груди. Через не-

сколько секунд стало заметно, что стоя он скрестил ноги. Его собеседник явно проявлял к нему интерес и с увлечением о чем-то рассказывал. Через некоторое время разговор прервался и «говорящий» студент отвернулся в сторону и переключился на других ребят».

Вопрос: Что демонстрирует поведение каждого из участников разговора? Почему, на ваш взгляд «говорящий» студент быстро прервал разговор?

Задания для самостоятельной работы:

1. Опишите две ситуации общения (из произведений художественной литературы, газетных или журнальных публикаций, телепередач, личного опыта общения). Проанализируйте каждую из них с точки зрения вида общения, его целей, восприятия и понимания партнеров по общению.

2. Приведите отрывок из любого произведения художественной литературы, где дано описание невербального поведения героя. Проанализируйте, как это описание помогает понять внутреннее состояние человека, его отношение к происходящему.

Упражнение «**Контакт масок**»

Инвентарь: карточки с заданием.

Инструкция: В повседневном общении мы нередко носим маски – сочетание выражения лица, тона, позы. Участники упражнения получают карточки с указанием масок (1 – маска безучастности; 2 – маска прохладной вежливости; 3 – маска высокомерной неприступности; 4 – маска агрессивности; 5 – маска послушания или угодливости; 6 – маска решительности, «волевого» человека; 7 – маска «откровения»; 8 – маска доброжелательности; 9 – маска «интересный собеседник»; 10 – маска деланной доброжелательности или сочувствия; 11 – маска простодушной чудаковатой веселости). По порядку номеров каждый должен прочитать название своей маски и придумать ситуацию, в которой пришлось ее надеть. Нужно изобразить эту маску, а лучше – разыграть сценку этой ситуации.

Вопросы для обсуждения:

1. Что дало вам это задание? Какие эмоции возникали в ходе его выполнения?

2. Кому удалась маска, почему некоторым трудно ее удерживать?

Упражнение «Проверка наблюдательности»

Инструкция: Несколько человек выходит за дверь, остальные – наблюдатели. Первый участник получает задание изобразить определенное эмоциональное состояние с использованием подходящих невербальных элементов. В аудиторию входит один из вышедших студентов, он через несколько секунд занимает место первого участника, копируя его поведение. Затем входит следующий студент, и все повторяется снова. Когда последний из участников примет в этом участие, первый студент принимает исходную позу. Есть возможность сравнить позы и выявить самых наблюдательных.

Вопросы для обсуждения:

1. Что чувствовали участники, приняв данную позу?
2. Как можно истолковать данную позу, совпадает ли это с исходным заданием?

РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Задание для самостоятельной работы:

1. Ответьте на вопросы теста и определите формулу своего темперамента. Проанализируйте полученные результаты с точки зрения:

А) вашей успешности в будущей профессиональной деятельности;

Б) взаимодействия с одноклассниками.

Выводы опишите в эссе «Мой психологический портрет».

2.1. ДИАГНОСТИКА ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА

(по методике В. М. Русалова)

Инструкция

На чистом листке бумаги сделайте заготовку в четыре строчки:

P1

P2

P3

P4

Помните:

1. Нельзя сначала прочесть весь опросник, а потом начать отвечать.

2. Самый верный ответ тот, который сразу пришел в голову. Как только Вы начнете «взвешивать» за и против, работает свойство, присущее всем: захочется выглядеть лучше.

3. Нельзя ни с кем советоваться, выявляется Ваша индивидуальность.

Читая утверждение, ставьте (+) в том случае, если Вы часто замечали проявление данного свойства у себя. Под каким номером Вы ставите (+), неважно. Ваша задача подсчитать, сколько (+) Вы набрали в каждом разделе. В конце опросника приведена расчетная формула и пример, который поможет Вам разобраться в формуле.

Желаем успеха!

РАЗДЕЛ 1

1. Неусидчивы, суетливы.
2. Невыдержанны, вспыльчивы.
3. Нетерпеливы, реактивны.
4. Резки и прямолинейны в отношениях с людьми.
5. Решительны и инициативны.
6. Энергичны.
7. Находчивы в споре.
8. Работаете рывками.
9. Склонны к риску.
10. Склонны к необдуманным поступкам.
11. Обладаете быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью.
12. Неуравновешенны и склонны к горячности.
13. Агрессивны.
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. Склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться.
20. Склонны к резким сменам настроения.

РАЗДЕЛ 2

1. Обычно Вы веселы и жизнерадостны.
2. Деловиты.
3. Доводите начатое дело до конца.
4. Склонны переоценивать свои возможности, себя.
5. Способны быстро схватывать новое.
6. Неустойчивы 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 Вас интересовать.
11. Быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую.
12. Тяготитесь однообразием, будничной кропотливой работой.
13. Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми людьми.
14. Работаете быстро, увлеченно, ровно, нуждаетесь в перерывах реже других.
15. Выносливы и работоспособны.
16. Обладаете громкой, быстрой отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой.
17. Сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке.
18. Быстро засыпаете и просыпаетесь.
19. Проявляете поспешность в решениях.
20. Настойчивы в достижении поставленной цели.

РАЗДЕЛ 3

1. Вы спокойны и хладнокровны.
2. Последовательны и обстоятельны в делах.
3. Осторожны и рассудительны.
4. Работаете спокойно, медленно, редко отдыхаете.
5. Молчаливы и не любите попусту болтать.
6. Обладаете спокойной, равномерной речью с остановками.
7. Сдержаны и терпеливы.
8. Доводите начатое дело до конца.

9. Не тратите попусту сил.
10. Строго придерживаетесь выработанного распорядка жизни, системы в работе.
11. Легко сдерживаете порывы.
12. Мало восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Проявляете снисходительное отношение к колкостям в свой адрес.
14. Постоянны в своих отношениях и интересах, умеете ждать, ладить с людьми.
15. Медленно включаетесь в работу и медленно переключаетесь с одного дела на другое.
16. Ровны в отношениях со всеми.
17. Любите порядок и аккуратность во всем.
18. С трудом приспособливаетесь к новой обстановке.
19. Инертны, малоподвижны, вялы.
20. Обладаете выдержкой.

РАЗДЕЛ 4

1. Вы застенчивы и стеснительны.
2. Теряетесь в новой обстановке.
3. Затрудняетесь установить контакт с незнакомыми людьми.
4. Легко переносите одиночество.
5. Не верите в свои силы, падаете духом при невзгодах.
6. Чувствуете подавленность, растерянность при неудачах.
7. Склонны уходить в себя.
8. Быстро утомляетесь, нуждаетесь в более частых для отдыха перерывах.
9. Обладаете слабой, тихой речью, иногда снижающейся до шепота.
10. Невольно приспособливаетесь к характеру собеседника.
11. Впечатлительны до слезливости, тревожны.
12. Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Предъявляете высокие требования к себе и окружающим.
14. Склонны к подозрительности, мнительности.
15. Болезненно чувствительны и легко ранимы.
16. Чрезвычайно обидчивы.

17.Скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями.

18.Мало активны в работе.

19.Безропотно покорны.

20.Стремитесь вызывать сочувствие и помощь у окружающих.

ФОРМУЛА ТЕМПЕРАМЕНТА (ФТ)

$$\text{ФТ} = (\text{A1} / \text{A} \times 100 \%) \text{X} + (\text{A2} / \text{A} \times 100 \%) \text{C} + \\ + (\text{A3} / \text{A} \times 100 \%) \text{Ф} + (\text{A4} / \text{A} \times 100 \%) \text{M},$$

где А – общее число (+) во всех разделах:

А1 – число (+) в разделе 1;

А2 – число (+) в разделе 2;

А3 – число (+) в разделе 3;

А4 – число (+) в разделе 4.

Пример. А1 = 12; А2 = 9; А3 = 7; А4 = 12; А = 40.

$$\text{ФТ} = 12 / 40 \times 100 \% + 9 / 40 \times 100 \% + 7 / 40 \times 100 \% + \\ + 12 / 40 * 100 \% = 30 \% \text{X} + 22,5 \% \text{C} + 17,5 \% \text{Ф} + 30 \% \text{M}.$$

РАЗДЕЛ 3. КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

3.1. ДИАГНОСТИКА СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ («КСК»)

Социально-коммуникативная компетентность личности означает ее осведомленность о социально-психологических явлениях и знаниях о коммуникации, познании и интеракции (влияния). Выводы по тесту необходимо представить преподавателю в письменном виде для оценки текущей успеваемости.

Инструкция: Решите для каждого высказывания, согласны вы с ним или нет. Если согласны, то поставьте цифру «1» (один), а если не согласны, то поставьте цифру «0» (ноль). Отвечайте по порядку, не пропуская ни одного вопроса и не стараясь произвести «лучшее» впечатление. Здесь нет правильных и неправильных ответов. Вы облегчите себе работу, если будете давать первый ответ, который приходит вам в голову.

Опросник КСК

1. Если в разговоре неожиданно возникает большая пауза, мне часто ничего не приходит на ум, чтобы спасти ситуацию.
2. Мне досадно, что другие более удачливы, чем я.
3. Мне приятно, если я должен высказывать свое мнение по какому-то делу, не зная, что другие думают об этом.
4. Я быстро теряю самообладание, но также быстро опять беру себя в руки.
5. Человек с неясным и гнусавым произношением раздражает меня.
6. На вечеринке, в кругу малознакомых людей, я тоже могу внести вклад в то, чтобы вечер удался.
7. Я еще не достиг, той должности, которую заслуживаю по результатам моей работы.
8. Я смущаюсь, когда меня представляют известному деятелю, потому что не знаю, что он обо мне подумает.
9. Я могу так рассвирепеть, что, например, бью посуду.
10. Я часто пасую перед трудностями еще прежде, чем возьмусь за дело.
11. На отдыхе я редко знакомлюсь с другими людьми.
12. Я не люблю быть в центре внимания.
13. Если я сам не могу принять решения по важному личному вопросу, то действую по совету пожилого уважаемого человека.
14. Если я прихожу в ярость, то разряжаюсь, выполняя такую физическую работу, как, например, рубка дров.
15. Я придаю большое значение тому, что другие обо мне думают.
16. Мне легче тогда, когда говорят, что нужно сделать, чем в том случае, когда я сам должен руководить.
17. Мне трудно подружиться с кем-нибудь.
18. В большинстве случаев я всегда вижу вначале хорошие стороны человека или дела.
19. Принимая решения, я спокойно взвешиваю все «за» или «против».
20. Время от времени я теряю терпение и свирепею.
21. Я с удовольствием берусь за такие задания, при которых другие люди находятся в моем подчинении.

22. Я легко отказываюсь от намерения, если другие об этом невысокого мнения.

23. В обществе я могу непринужденно беседовать с людьми, которых никогда не видел.

24. У меня нет настоящих друзей.

25. Я часто вижу сначала плохие или слабые стороны человека или дела.

26. Мне было бы приятно, если бы другие восторгались мной.

27. У меня часто бывает плохое настроение.

28. Мне лучше, если я могу присоединиться к мнению других.

29. В целом я спокоен и меня нелегко вывести из себя.

30. У меня редко бывают гости.

31. Я чувствую себя ущемленным, когда других поощряют чаще, чем меня.

32. В решительных ситуациях зачастую внутреннее беспокойство заставляет меня принимать быстрое решение.

33. Я присоединяюсь к мнению моего коллектива, как правило, лишь тогда, когда большинство его одобряет.

34. Меня редко приглашают в гости.

35. Как правило, я отношусь к людям скептически и недоверчиво.

36. Я с удовольствием хожу на карнавал или другие веселые празднества.

37. Чаще всего я уверенно гляжу в будущее.

38. На собраниях охотнее присоединяюсь к мнению начальства.

39. В поездке я почти никогда не беседую с попутчиком.

40. Меня угнетает, если я должен откладывать принятые решения.

41. Я охотно даю указания.

42. Если в моем коллективе возникают разногласия, я держусь в стороне.

43. Если я здорово рассвирепею, то часто теряю самообладание.

44. Чаще всего я нахожу, что жизнь стоит того, чтобы жить,

45. Я охотно провожу свой досуг с друзьями или в группах по интересам.

46. Меня тревожит то обстоятельство, что я не знаю, что меня ждет в жизни.

47. Если я хорошо подумаю, то скорее склонен что-то критиковать, чем признавать.

48. Мне нравится, что другие делают то, что я от них требую.

49. Мне не нравится, когда в книгах или фильмах действие в конце остается незавершенным или кончается иначе, чем я ожидал.

50. Я оптимист.

51. Часто у меня выскакивают замечания, которые я лучше всего проглотил бы.

52. Мне трудно установить контакт между людьми, которые не знают друг друга.

53. Когда я в ярости, то говорю неслыханные вещи.

54. Я скучаю, когда другие веселятся.

55. Чаще всего я нахожу бессмысленным преследовать личные цели: все равно все получается иначе.

56. Я избегаю общения с людьми, о которых не знаю, «что о них можно подумать».

57. У меня нет никаких особенных интересов, так как мне ничто по-настоящему не доставляет удовольствия.

58. Часто я не могу совладать со своим раздражением и бешенством.

59. Я коммуникабельный и открытый человек.

60. Я стремлюсь превосходить других.

61. По отношению к другим я отзывчив и обязателен.

62. Я везде быстро завязываю знакомства.

63. Ежедневные трудности часто лишают меня покоя.

64. Прежде чем высказать свое мнение, я сначала проверяю, что об этом думают другие.

65. Неожиданный гость часто бывает для меня некстати.

66. На должности, соответствующей моим претензиям, я мог бы по-настоящему развернуться.

67. Я считаю, что лучше никому не доверять.

68. Я могу хорошо настроиться на неожиданный визит.

69. К сожалению, я отношусь к тем, кто часто приходит в бешенство.

70. Я редко бываю в подавленном, плохом настроении.

71. Я легко теряю хладнокровие, когда на меня нападают.

72. Я думаю, что популярность меня бы не тяготила.

73. Я могу во всех сторонах жизни найти что-то хорошее.

74. Часто я сам отказываю себе в исполнении желаний, чтобы избежать разочарований.

75. Я лучше примирюсь с чем-то, чем дам дойти делу до спора.

76. Я редко нахожу нужные слова, когда мне кого-нибудь представляют.

77. Я не люблю еще раз обдумывать решения.

78. Я редко могу по-настоящему радоваться.

79. Мне нетрудно внести оживление в общество.

80. Если что-то мне не удастся, я думаю: в следующий раз получится лучше.

81. Мне нравится, когда другие просят у меня совета.

82. Я буду лучше сам по себе, тогда мне не придется разочаровываться.

83. Я не люблю дел, решение которых предоставляют будущему и выжидают, как они будут развиваться.

84. При хороших известиях я всегда боюсь, что при ближайшем рассмотрении в деле окажется загвоздка.

85. К новым коллегам я чаще могу привыкнуть спустя лишь длительное время.

86. Часто я высказываю угрозы, которые не принимаю всерьез.

87. Когда меня несправедливо критикуют, я скорее с этим соглашаюсь, чем защищаюсь.

88. Часто я, не подумав, говорю что-то, а потом раскаиваюсь.

89. Меня беспокоит, что я не знаю точно, что другие обо мне думают.

90. Когда на меня наваливаются события, на которые я не имею влияния, то я люблю сюрпризы.

91. Я чаще всего признаю правоту других, хотя и не разделяю их мнения.

92. Я радуюсь общению.
93. Для меня обременительно, если мой распорядок дня нарушают непредвиденные события.
94. Я быстро капитулирую, если что-то не удастся.
95. Мои будни в целом интересны и занимательны.
96. Непредвиденные события чаще всего приводят меня в замешательство.
97. Когда мне кто-то что-то обещает, я опасаясь, что это не получится.
98. Мне не нравится, что я по статусу должен выполнять распоряжения людей, которые меньше меня понимают.
99. Неловкую ситуацию, в которую кто-нибудь попадает, я могу обыграть таким образом, что другим это не бросится в глаза.
100. Часто я нервничаю из-за кого-нибудь.
101. Я люблю знать заранее, кто будет на званом вечере, на который я приглашен, и как он будет проходить.
102. Я избегаю критиковать человека старшего по статусу, хотя иногда это необходимо.
103. Меня беспокоит, когда у знакомых или друзей, к которым я приглашен, я встречаю незнакомых людей.
104. Часто я слишком быстро сержусь на других.
105. Когда со мной заговаривает незнакомый человек, я часто не знаю, что я должен сказать.
106. При неудачах я, как правило, боюсь за свой авторитет.
107. Я часто сомневаюсь в своих способностях.
108. Я охотно стал бы знаменитостью.
109. Я часто чувствую себя как пороховая бочка перед взрывом.
110. Мне было бы неприятно, если бы мой (я) супруг(а) пригласил(а) гостей без моего ведома.
111. Когда я получаю новое задание, то часто думаю, что я его не осилю.
112. Я охотно беседую с другими людьми, когда предоставляется возможность.
113. Я не утаиваю своего мнения.
114. Я думаю, что другие относятся ко мне предвзято.
115. Я охотно предоставляю что-то случаяю.

116. Мне нравится, когда мне дают почувствовать, что без меня нельзя обойтись.

117. Я могу втянуть в разговор незнакомых людей.

118. Я охотно пробую что-то, когда с самого начала неизвестно, какой будет исход.

119. Я быстро капитулирую.

120. По сравнению с произведенной мной работой я должен заслуживать большего признания.

121. Мне трудно вести беседу с незнакомым человеком.

122. Мои чувства легко оскорбить.

123. Прежде чем занять позицию в каком-то вопросе, я жду, пока не узнаю мнения других.

124. Чаще всего мне трудно спокойно выбрать из нескольких вещей или возможностей.

125. Со знакомыми, которых я долго не видел, я неохотно заговариваю первым.

126. Я склонен во время спора говорить громче, чем обычно.

127. Чаще всего я придерживаюсь пословицы: «Смелость города берет».

128. Я охотно вошел бы в круг людей, которые принимают важные решения.

129. Я склонен к тому, чтобы или быстро осуждать, или защищать людей.

130. Если бы я мог повторить свое становление, то я быстрее достиг бы того положения, которое сегодня мне еще не дано.

131. Я могу припомнить, что как-то раз был так взбешен, что взял первую попавшуюся мне вещь и разгрыз или разбил ее.

132. Я, как правило, придерживаюсь принципа: сначала подумай, потом сделай.

133. Я должен бы больше делать для того, чтобы найти то признание, которого я заслуживаю.

Ключи к тесту «Диагностика социально-коммуникативной компетентности»

1. Социально-коммуникативная неуклюжесть:

1+, 6-, 11+, 17+, 23+, 30+, 36-, 39+, 45-, 52+, 59-, 61-, 62-, 65+, 68+, 76+, 79-, 85+, 92-, 99-, 103+, 105+, 110+, 112-, 117-, 121+, 125+ (29 вопросов).

2. Нетерпимость к неопределенности:

5+, 8+, 13+, 19-, 32+, 40+, 46+, 49+, 56+, 77+, 83+, 89+, 90-, 93+, 96+, 101+, 115-, 118-, 124+, 129+, 132- (21 вопрос).

3. Чрезмерное стремление к конформности:

3-, 15+, 16+, 22+, 28+, 33+, 38+, 42+, 64+, 75+, 87+, 91+, 102+, 113-, 123+ (15 вопросов).

4. Повышенное стремление к статусному росту:

2+, 7+, 12-, 21+, 26+, 31+, 41+, 48+, 60+, 66+, 72+, 81+, 98+, 106+, 108+, 116+, 120+, 128+, 130+, 133+ (20 вопросов).

5. Ориентация на избегание неудач:

10+, 18-, 25+, 27+, 35+, 37-, 44-, 47+, 50-, 54+, 55+, 57+, 67+, 70-, 73-, 74+, 78+, 80-, 82+, 84+, 94+, 95-, 97+, 107+, 111+, 114+, 119+, 127- (28 вопросов).

6. Фрустрационная нетолерантность:

4+, 9+, 14+, 20+, 29-, 43+, 51+, 53+, 58+, 63+, 69+, 71+, 86+, 88+, 100+, 104+, 109+, 122+, 126+, 131+ (20 вопросов).

Шкала	СКН	НН	К	ССР	ИН	ФН
среднее	8,04	9,71	5,83	9,13	8,13	8,50
ср. кв. отклонение	5,78	3,26	3,01	3,88	3,88	3,64

Упражнение «Узнай стихотворение»

Инструкция: Участники группы садятся по кругу. Преподаватель сообщает: «Один из нас, кто именно, мы решим позже, выйдет из комнаты. После этого мы выберем какое-нибудь известное всем стихотворение и распределим между собой слова его первых двух строчек. Например: «Белеет парус одинокий в тумане моря голубом...» Слова будем распределять по одному, по часовой стрелке, начав с любого из нас. Если на всех слов не хватит, мы начнем сначала.

После этого вышедший вернется и по моему сигналу (например, «раз, два, три») мы все одновременно скажем каждый

свое слово. Вернувшийся в комнату должен понять, какую строчку мы цитировали».

Ход упражнения: Если отгадывающему строки участнику не удается сделать это с первого раза, ведущий предлагает всем повторить их слова еще раз и снова дает команду.

Обсуждение: Данное упражнение позволяет участникам тренировать свою наблюдательность по отношению к вербальным средствам коммуникации, а также умение слышать людей и способность отделять услышанное от ожидания услышать, способность мобилизоваться и сосредоточиться в процессе общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Трудно ли было понять то, что произносила группа?
2. Что вам мешало сосредоточиться?

Деловая игра «Круиз»

Цель игры: мобилизация участников в решении групповой задачи, включенность участников в совместную деятельность по выработке стратегии и тактики действия.

Инструкция: «Представьте себе, что ваша команда за хорошую работу награждена 30-дневным круизом. Туристические компании и агентства предлагают свои проспекты. Каждому участнику команды необходимо составить маршрут захватывающего путешествия (на это дается 15–20 минут). Затем необходимо выработать маршрут команды, удовлетворяющий интересам и потребностям всех членов команды. Маршрут должен быть составлен быстро и с указанием времени остановки в каждом порту. К закрытию офиса туристической фирмы директору должно быть представлено полное описание маршрута.

Так как заказ групповой, то он предусматривает 100-процентное согласие всех участников».

Вопросы для обсуждения:

1. Какой этап обсуждения задачи показался вам наиболее значимым?
2. Как происходил процесс обсуждения и принятия решения?
3. Как осуществлялось руководство группой?
4. Учитывалось ли мнение каждого?
5. Что повлияло на результат игры?

6. Что помогало, а что мешало работе группы?
7. Что каждый вынес для себя из игры?

3.2. СИТУАЦИИ

На лекциях вы познакомились с основными элементами делового общения: структурой деловой встречи, подготовкой к деловой встрече, технологией общения в различных деловых ситуациях. Примените полученные знания при решении предложенных ниже ситуаций. Ответы предоставьте преподавателю в письменном виде.

Ситуация 1. После внезапного увольнения трех сотрудников из отдела «А» вам необходимо перевести туда одного опытного сотрудника из отдела «В». Ваш выбор пал на инженера Елену Борисовну. *Как вы скажете ей об этом, ведь она может не согласиться и подать заявление об уходе, а терять вам ее не хочется.*

Ситуация 2. Вчера при встрече с одним из своих коллег вы почувствовали какой-то холодок, хотя вы с ним не разговаривали, а только поздоровались. *От чего могло возникнуть тревожное чувство?*

Ситуация 3. Вы переходите улицу в неполюженном месте. Слышите свисток и видите, что к вам направляется страж порядка. *Как вам следует поступить, чтобы попробовать избежать штрафа?*

Деловая игра «Бюджет»

Описание ситуации

Игра заключается в распределении годового бюджета города по сферам. Могут быть предложены следующие сферы: туризм, здравоохранение, охрана общественного порядка, торговля, культура, образование, транспорт, печать, радио и телевидение, строительная индустрия, общественное питание.

В распределении бюджета принимают участие мэр города и его заместители, курирующие указанные выше сферы.

Характеристика города.

Это небольшой старинный городок с численностью жителей около 50 тыс. человек, основной его доход – туризм. Остальные детали придумываются студентами в ходе игры, причем, если выступающий первым сказал о какой-то особенности города, все принимают это (если оно не противоречит логике) и при необходимости вносят коррективы в свои выступления. Такой подход позволит студентам проявить фантазию, учит приспособливаться по ходу игры, быть гибкими.

Мэр и его заместители получают от преподавателя карточки. В карточке мэра указывается сумма годового бюджета города в условных единицах, на карточках заместителей – курируемые ими сферы и суммы (также в условных единицах), которые желательно получить. Суммы, проставленные на карточках, известны только их получателям и сохраняются от всех остальных в тайне. Задача мэра – уложиться в бюджет, задача каждого из заместителей – получить сумму, указанную на карточке, а еще лучше, даже большую, если удастся. Каждый из заместителей должен убедить мэра и остальных в том, что без требуемой суммы в данной сфере не обойтись. С этой целью следует расписать сумму по остальным статьям расходов, дать пояснения, используя все свое красноречие, фантазию, но, не выходя за рамки элементарной логики. Время на обдумывание речи 10–15 минут.

При выделении средств мэр должен принимать во внимание не значимость сферы как таковой, а аргументацию заместителя, курирующего сферу, его умение вести диалог, убеждать, логически мыслить и т. д.

Игра проходит в один, два, а иногда три этапа и начинается с приветственной речи мэра, с которой он обращается к присутствующим. На первом этапе выступают заместители мэра (первым – представитель ведущей сферы – туризма, остальные – в любом порядке), называя требуемую сумму, статьи расходов, аргументируя свои требования. Выслушав всех, мэр сопоставляет выделенный бюджет с требуемыми суммами. Если они не превышают бюджета, то игра на этом заканчивается. Это происходит только тогда, когда представители сфер просят суммы, не превышающие указанные в карточках (это не в их интересах). Если требуемые суммы превышают бюджет, мэр призывает сократить

расходы и начинает детально беседовать с каждым по статьям расходов, т. е. приступает ко второму этапу игры. Остальные участники заседания также могут принимать участие в обсуждении, прося слова. Если после повторного обсуждения бюджет все же не удастся распределить, мэр может вернуться к некоторым сферам еще раз (третий этап игры). Любое свое решение по выделению или сокращению требуемых средств мэр обязательно должен аргументировать. Если игра затягивается, преподавателем вводятся ускоряющие факторы, например, на закрытое заседание прорывается пресса или срочно мэра вызывают на чрезвычайное заседание и т. д. В конце концов бюджет должен быть принят.

Упражнение «Учимся работать над собой»

Сделайте пятиминутное сообщение на любую хорошо вам знакомую тему в кругу своих друзей или близких. При этом старайтесь менять внешние условия:

- попробуйте выступать стоя, сидя, на стуле, сидя на полу и т. д.;
- измените позу: открытая, закрытая;
- используйте различные особенности движений: покачивание, активную жестикуляцию, неподвижную;
- измените тон и тембр голоса: низкий, высокий, шепот, крик.

Проанализируйте, что вам удавалось сделать легко, а что вызвало трудности. Прислушайтесь к комментариям своих друзей и близких. Учтите их замечания для дальнейшей работы над собой.

Упражнение «Тренируем чувство уверенности в себе»

Инструкция: Возьмите чистый лист бумаги и в центре напишите заглавную букву «Я». Проведите несколько линий от «Я» и напишите под ними области реализации своих способностей. Ваша задача состоит в том, чтобы назвать как можно больше областей, где это «Я» может проявить себя, быть реализовано. Сколько областей вы смогли выделить? Теперь, когда вы все закончили, придумайте еще четыре – любых, самых неожиданных.

Но важное условие – они должны быть вполне реальны, как и все остальные. Посмотрев на эту «звездную карту» своей жизни, ответьте себе на вопрос: может ли эта карта быть картой неудачника? Ведь у вас, как выяснилось, столько возможностей. Так пользуйтесь ими! Возможно, для каких-то из них вам придется потренироваться и чему-то научиться. Но помните, что уверенный человек воспринимает жизнь не как ограничения, а как свободу выбора. Образ идеального уверенного в себе человека довольно точно представлен в стихотворении Р. Киплинга «О, если...» в переводе С. Маршака.

О, если ты покоен, не растерян,
Когда теряют головы вокруг,
И если ты себе остался верен,
Когда в тебя не верит лучший друг,
И если ждать умеешь без волнения,
Не станешь ложью отвечать на ложь,
Не будешь злобен, став для всех мишенью,
Но и святым себя не назовешь,

И если ты своей владеешь страстью,
А не тобою властвует она,
И будешь тверд в удаче и в несчастье,
Которым, в сущности, цена одна,
И если ты готов к тому, что слово
Твое в ловушку превращает плут,
И, потерпев крушение, можешь снова –
Без прежних сил – возобновить свой труд,

И если ты способен все, что стало
Тебе привычным, выложить на стол,
Все проиграть и вновь начать сначала,
Не пожалев того, что приобрел,
И если можешь сердце, нервы, жилы
Так завести, чтобы вперед нестись,
Когда с годами изменяют силы
И только воля говорит: «Держись!» –

И если можешь быть в толпе собою,
При короле с народом связь хранить
И, уважая мнение любое,
Главы перед молвою не клонить,
И если будешь мерить расстоянье
Секундами, пускаясь в дальний бег, –
Земля – твое, мой мальчик, достоянье!
И более того, ты – человек!

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Американский психолог Роберт Эпштейн дает три совета для тех, кто стремится к самосовершенствованию.

Вносите изменения в окружающую обстановку. Фактор преобразования жизненного пространства, впервые установленный в 60-е годы, наглядно подтвержден многими исследователями. Психолог Изрейел Гоулдайамонд из Чикагского университета рассказывает, как его пациентка добилась впечатляющих успехов в учебе, купив **более удобную настольную лампу и отодвинув письменный стол от кровати.** В 60-е годы психолог Ричард Стьюарт продемонстрировал, что женщины с избыточным весом могут похудеть, изменив правила приема пищи: **начав, есть из более маленьких тарелок и убрав все продукты на кухню.**

Итак, чтобы ***измениться самому, надо изменить окружающую обстановку.***

Регистрируйте свои действия, практика показывает, что при постоянном *самоконтроле* все, как правило, получается более успешно. Например, если в речи вы слишком часто употребляете выражение «так сказать», положите в карман листок бумаги и каждый раз, когда у вас вырвется очередное «так сказать», слегка надрывайте этот листок. Будьте уверены, уже через несколько дней положение исправится. Большие возможности самоконтроля подтверждены исследованиями. Один пятиклассник имел склонность к хулиганству. Дважды в день он должен был ставить себе оценку за поведение. Обратив внимание на свои поступки, он лучше стал выполнять задания и почти не нарушал дисциплину.

Итак, *положительные результаты возникают при осознанном отношении к своим поступкам.*

Берите на себя обязательства. Давая обещание, вы как бы принуждены поступать определенным образом, а ведь это именно то, чего вам так часто не хватает. Представьте, например, что вы решили активнее заниматься спортом. В этом случае надо постараться уговорить приятеля начать тренироваться вместе. Если вы пропустите тренировку, напарник начнет сердиться, и это может заставить вас быть более обязательным. Большие возможности данного метода подтверждены результатами многочисленных исследований. Так, в 1994 году Дейна Патнам и ее коллеги из Виргинского политехнического института и университета штата установили, что пациенты, давшие письменные обязательства, намного аккуратнее принимали прописанные им лекарства, чем прочие больные.

Итак, перед вами открывается путь к преодолению многих трудностей с помощью простых и понятных всем методов, которыми может овладеть каждый из вас без особых волевых усилий.

Держайте, удачи вам!

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Жарова, М. Н. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов среднего профессионального образования по специальностям 060101 «Лечебное дело», 060301 «Фармация» / М. Н. Жарова. – Москва : Академия, 2017. – 256 с. – Режим доступа:

<http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/345788/>

Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения [Электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 463 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413711>.

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения [Электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 350 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413808>.

3. Садовская, В. С. Психология общения. – 2-е изд., испр. и доп. [Электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 169 с. – Режим доступа:

<https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-420722>.

4. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 437 с. – Режим доступа:

<https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-413575>.

5. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2019. – 468 с. – Режим доступа:

<https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-426477>

6. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения. – 2-е изд., пер. и доп. [Электронный ресурс]. – Москва : Юрайт, 2018. – 272 с. – Режим доступа:

<https://biblio-online.ru/book/socialnye-kommunikacii-psihologiya-obscheniya-427173>.

Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Кузбасского государственного технического университета имени Т. Ф. Горбачева www.kuzstu.ru

2. Психология на русском языке <http://www.psychology.ru>

3. Официальный сайт журнала Psychologies (Психолоджис) <http://www.psychologies.ru>

4. Psylib : психологическая библиотека «Самопознание и Саморазвитие» <http://psylib.kiev.ua/>

Составители
Ирина Валентиновна Кондрина
Татьяна Владимировна Степанова
Ольга Юрьевна Тришина

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Методические материалы
для обучающихся специальности СПО
09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Печатается в авторской редакции

Подписано в печать 30.11.2018. Формат 60×84/16
Бумага офсетная. Гарнитура «TimesNewRoman». Уч.-изд. л. 1,9
Тираж 54 экз. Заказ.....
КузГТУ, 650000, Кемерово, ул. Весенняя, 28
Издательский центр УИП КузГТУ, 650000, Кемерово, ул. Д. Бедного, 4а