Министерство образования Красноярского края

краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

«Красноярский аграрный техникум»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РАССМОТРЕНО:  На заседании цикловой комиссии агрозоотехнических дисциплин  Протокол № \_\_\_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Председатель комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.В. Яворская |  | УТВЕРЖДАЮ:  Зам. директора по учебной работе  Т.М.Тимофеева\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г |

**Методическое пособие для выполнения самостоятельных работ по**

**Психофизиологическим основам деятельности водителя. Первая помощь при ДТП**

3 курс специальность "Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта"

Составил: Яворская Н.В.

Красноярск, 2019 г.

Схема-конспект - это схематическая запись прочитанного. Наиболее

распространенными являются схемы «генеалогическое древо» и «паучок». В схеме «генеалогическое древо» выделяются основные составляющие наиболее сложного понятия, ключевые слова и т.п. и располагаются в последовательности «сверху вниз» - от общего понятия к его частным составляющим.

В схеме «паучок» название темы или вопроса записывается и заключается в «овал», который составляет «тело паучка». Затем продумывается, какие понятия являются основными, их записывают на схеме так, что они образуют «ножки паучка». Для того чтобы усилить устойчивость «ножки», к ним присоединяют ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Опорный конспект может быть представлен и системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др.

Составление схем-конспектов способствует не только запоминанию материала, такая работа развивает способность выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию.

Для создания Схемы-конспекта:

1.Подберите факты для составления схемы и выделите среди них основные, общие понятия.

2.Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия.

3.Сгруппируйте факты в логической последовательности, дайте название выделенным группам.

4.Заполните схему данными.

При создании опорного конспекта можно использовать как рекомендуемую литературу, так и ресурсы Интернет.

Критерии оценки:

Соответствие содержанию вопроса-3 балла

Соответствие оформлению – 1 балл

Работа сдана в установленный срок -1 балл

Оценка "отлично" выставляется студенту, если сумма баллов составила 5 баллов.

Оценка "хорошо" выставляется студенту, если сумма баллов составила 4 баллов.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется студенту, если сумма баллов составила менее 3 баллов.

Во всех остальных случаях работа оценивается на "удовлетворительно".

**Лекция № 2. Этические основы деятельности водителя.**

Жизненные ценности человека – это то, что человек считает важным для себя, чем хочет обладать и боится потерять:

 здоровье;

 любовь и семья;

 безопасность и уверенность;

 материальный достаток.

Всё чем дорожить человек, находится на одной чаше весов.

На другой чаше весов наши мимолетные стремления:

 получение удовольствия;

 внимание окружающих;

 одобрение сторонних людей;

 мнимая свобода.

**Эти ценности могут привести к опасному поведению за рулём.**

Каждое действие водителя – это выбор. Не забывайте! Автомобиль – этосредство повышенной опасности!

Ежедневно поворачивая ключ в замке зажигания, помните, что могут открыться двери в больницу или тюрьму.

Вынимая ключи из своего автомобиля, вы вынимаете ключи и из тех дверей, которые могли открыться для Вас сегодня.

В большинстве случаев зависит от Вас, где и с кем Вы сегодня проведёте ночь и завтрашний день.

Легкомысленное вождение может разрушить вашу жизнь.

Дисциплинированность – знание и строгое соблюдение Правил дорожного движения. Проявляются:

- в уважении других водителей, пешеходов;

- в культуре поведения на дороге;

- в соблюдении технических правил эксплуатации автомобиля.

Недисциплинированность – сознательное нарушение известных Вам правил и ограничений.

Люди, которые в обычной жизни не отличаются высокой культурой, ведут себя так же и на дорогах.

Начиная обучение в автошколе, задавали ли себе вопрос: для чего я это делаю?

- я думаю, что это круто;

- я думаю, что мне это пригодится в жизни;

- я хочу быть таким же, как и все успешные люди.

Такая логика ошибочна. Значит, истинная цель не ясна. И, как следствие, возникает легкомысленны подход к обучению вождению.

В приоритете должно быть – получение навыков профессионального и безопасного вождения.

Безопасно управлять своим будущим автомобилем, решая с его помощью свои жизненные повседневные задачи.

**Два основных мотива человека:**

Первый.

Достижение успеха. Мы ставим перед собой цель, достижение которой однозначно расцениваем как успех. Например: освоить технику управления автомобилем в совершенстве, и тогда появляется стремление добиться в этой области совершенства, и мы находим средства и совершаем действия, которые направлены на достижение поставленной цели. Осознавая для себя мотив достижения успеха, люди реально оценивают свои возможности и ошибки, как в жизни, так и на дороге и не перекладывают свою ответственность на других.

Второй основной мотив человека – это избегание неудач. И тогда цель человека заключается не в достижение успеха, а в боязни неудач и теперь у человека нет цели, и у него появляется неуверенность в себе потому, что у него нет веры в достижении успеха. Он боится, что его могут осудить и обидеть. Этот страх зачастую проявляется в агрессивном поведении. У человека возникает закрытость получения новых знаний и навыков:

- он не испытывает удовольствия от процесса обучения;

- он пропускает занятия, оправдывая себя мнимыми причинами;

- всю ответственность за свои неудачи он перекладывает на преподавателей;

- он ставит перед собой либо слишком легкие, либо недостижимые задачи;

- он не воспринимает высказывания преподавателей о своих собственных

способностях и возможностях, потому что его внутренняя самооценка слишком занижена или, наоборот, завышена.

Всё это не способствует получению навыков эффективного и безопасного вождения.

**Личность** - это совокупность индивидуально выраженных морально- ценностных, психических и физических, врождённых и приобретённых свойств человека.

К основным свойствам личности относятся: потребности, направленность, интересы, способности, темперамент, характер.

**Потребности** - называется психическое состояние, переживаемое человеком, когда он испытывает нужду в чём-либо. Потребности делятся на материальные (пища, одежда, жильё) и духовные (труд, общение с людьми, приобретение знаний).

**Направленность личности** – это совокупность взглядов и убеждений человека, ставших руководящими в его деятельности. В зависимости от сферы проявления различают морально-идеологическую, профессиональную и бытовую направленность.

**Под интересами** понимают отношения человека к предметам и явлениям жизни. Интересы характеризуются положительной эмоциональной окрашенностью, стремлением познать интересные для человека явления, предметы, события и овладеть ими.

**Способности** – это индивидуальные способности психики, от которых зависит успешность какой-либо деятельности.

Различают общие и специальные способности.

**Общие способности** присущи многим людям, и благодаря этим способностям один и тот же человек может успешно овладеть различными видами деятельности.

**Специальные способности** – это такие способности личности, которые позволяют достигнуть высоких результатов в какой-либо узкой области деятельности.

Способности человека к профессиональной деятельности водителя автомобиля определяются следующими **качествами**:

- хорошее физическое развитие, выносливость, достаточная ловкость и хорошая координация движений;

- лёгкость формирования двигательных навыков;

- высокая степень развития органов чувств, в особенности зрения и суставно-мышечного чувства;

-скорость и точность сенсомоторных реакций;

- быстрота и точность определения скорости движения и пространственных отношений;

- хорошее распределение, быстрая переключаемость и высокая устойчивость внимания;

- хорошая зрительная и оперативная память;

- высокая готовность памяти;

- настойчивость, решительность, смелость, терпение;

- эмоциональная устойчивость;

- самообладание, дисциплинированность;

- инициативность и сообразительность.

На поведение человека в любой ситуации неминуемо влияет его темперамент.

Слово темперамент в переводе с латинского, обозначает «надлежащее соотношение частей» (ввёл Гиппократ).

**Типы темперамента.**

Тип Описание

Холерик («желчь»)

Сильный тип темперамента, проявляющийся в общей подвижности, и способности отдаваться делу с исключительной страстностью, в бурных эмоциях, резких сменах настроения, неуравновешенности.

Сангвиник (кровь,жизненная сила)

Сильный тип темперамента, характеризуется подвижностью, высокой психической активностью, разнообразием мимики, отзывчивостью и общительностью, уравновешенностью.

Флегматик («слизь»)

Сильный тип темперамента, связанный с медлительностью, инертностью, устойчивостью в стремлениях и настроении, слабым внешним выражением эмоций, низким уровнем психической активностью.

Меланхолик («чёрная)

Слабый тип темперамента, которому свойственно замедленность движения, сдержанность моторики и речи, низкий уровень психической активности, лёгкая ранимость, склонность глубоко переживать даже не зная события, преобладают отрицательные эмоции.

Сангвиник – сильный, активный, выносливый, быстро переключает внимание, быстро принимает решения, доброжелательный, любит риска. Поэтому сангвиник водит автомобиль энергично, с хорошей динамикой. Он способен долго оставаться за рулём, долго сохранять адекватную оценку дорожной ситуации. Однако его личная импульсивность может приводить к ошибочной оценке дорожной ситуации.

Флегматик – сильный, устойчивый, выносливы, медленно переключает внимание, медленно принимает решения, доброжелательный. У него спокойный и уверенный стиль вождения. Высокая скорость на дороге флегматику противопоказана из-за низкой скорости его мозговых процессов. Флегматик редко рискует ради удовольствия.

Меланхолик – слабый, неустойчивый, истощаемый, сложно принимает решения, тревожный, осторожный, за рулём он себя ведёт нервно и неуверенно. Теряется в интенсивном потоке мегаполиса.

Холерик – нездоровая агрессия, обилие лишних движений и стремление произвести впечатление.

**Факторы риска при вождении автомобиля.**

У человека не зависимо от его темперамента, всегда присутствует склонность к риску. Если он находится в компании, то склонность к риску возрастает. При действиях в одиночку его склонность к риску снижается. Так же склонность к риску снижается с опытом и возрастом.

Рискованный стиль вождения:

- резкий старт и торможение;

- частые перестроения без необходимости;

- действия в расчёте «на удачу»;

- желание вовлечь в свои дорожные игры других водителей;

- «рваный» стиль вождения очень опасен и не имеет ничего общего с популярным «спортивны» стилем. Кроме того, он ведёт к неопределённо большому расходу топлива. Низкая внутренняя самооценка человека всегда толкает его на самоутверждение за счёт автомобиля:

- выбор престижной марки автомобиля;

- выбор привлекательного цвета автомобиля;

- выбор мощной аудио системы автомобиля.

Как правило под этой маской скрывается неуверенный в себе человек, требующий ежеминутного признания своей значимости.

**Что влияет на формирования стиля вождения?**

1. Социальное окружение, родственники и друзья, которые могут негативно повлиять на формирование навыков вождения (внедряя идеи о вседозволенности на дороге).

2. Иррациональные идеи поведения «русского» водителя: со мной этого не случится; все водят машину хуже меня; все знают правила хуже меня; не знаю как все, но я тороплюсь.

3. Автореклама, основанная на агрессии.

4. Киноиндустрия.

Водитель должен уметь распознавать на дороге других водителей, относящихся к опасным категориям по следующим **признакам**:

- агрессивный или «рванный» стиль вождения;

- неуверенный стиль вождения;

- водитель такси или маршруток;

- водители служб доставки;

- неместные водители;

- начинающий водитель;

- автомобили имеющие внешние повреждения.

**Этика водителя.**

Основные причины низкого уровня безопасности дорожного движения:

- меры по совершенствованию управления дорожным движением отстают от темпов роста числа автотранспортных средств и их пользователей;

- социально-психологический климат в дорожном движении оставляет желать лучшего.

**Этика** –философское исследование морали и нравственности. Термин «этика» употребляется для обозначения системы моральных и нравственных норм определённой социальной группы.

Этика водителя связанна с прогнозированием развития ситуации и, следовательно необходима как важный элемент взаимодействия на дорогах.

Этичное поведение на дороге предполагает не использовать преимущество, данное правилами в ущерб другим участникам движения. Оно напротив, предполагает помочь другим участникам движения, чтобы в итоге помочь себе:

1. Не ослепляй дальним светом фар.

2. Уступайте, даже имея преимущество в движении.

3. Правило пропуска – «через одного».

4. Двигайся строго по обозначенным полосам.

5. При интенсивном движении не меняйте полосу без необходимости.

6. По возможности освобождайте левые полосы движения.

7. Пропускай пешеходов на нерегулируемых перекрёстках и пешеходных переходах.

8. Оказывайте помощь при обгоне: обгоняемый видит то, чего не видит обгоняющий.

9. Будьте понятны и предсказуемы в своих действиях.

10. Внимательно относитесь к пешеходам.

**Этичное поведение** – это осознание, что люди могут иметь притуплённое чувство опасности в том числе, и на дороге, а именно:

- сотрудники ГИБДД;

- дорожные рабочие;

- пожилые люди;

- дети.

При парковке не закрывайте пожарные гидранты и люки.

Паркуясь помните о других водителях.

**Этичное поведение** так же предполагает:

Что при парковке своего автомобиля, надо думать и о других водителях;

1. Не садитесь за руль при болезненном состоянии, поскольку оно снижает реакцию водителя на дороге;

2. Водитель берёт ответственность на себя за жизнь и здоровье своих пассажиров.

И ещё если можно отказаться от поездки – откажись!

И самое главное – уступай дорогу автомобилям экстренной помощи!

**Лекция № 3. «Основы эффективного общения»**

При взаимодействии друг с другом живые существа обмениваются информацией. Этот тип межвидовых контактов называется **общением.**

В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства.

**Содержание –** это информация, которая передаётся от одного человека другому:

От сотрудников [ГИБДД](https://pandia.ru/text/category/gibdd/) – водителю;

От администрации – водителю;

От водителя – водителю.

**Цель общения** – это, ради чего у человека возникает данный вид активности.

**Средства общения** – это то, с помощью чего передаётся информация. Средства общения бывают вербальные и невербальные.

**Виды общения.**

В зависимости от содержания, целей и средств, общение делится на несколько видов:

1. Материальное. При материальном общении происходит обмен предметами и продуктами деятельности человека.

2. Когнитивное. При когнитивном общении происходит обмен знаниями.

3. Кондиционное. При кондиционном общении происходит обмен психическими и физиологическими состояниями. К примеру: если кто-то из пассажиров начинает паниковать, то состояние это может передаваться и водителю, или зевать.

4.  Мотивационное. При мотивационном общении происходит обмен побуждениями, интересами, мотивами.

5. Деятельностное – это общение, которое сопровождает какой-либо [вид деятельности](https://pandia.ru/text/category/vidi_deyatelmznosti/), например «комментирующее вождение».

По числу участников общение делится на: межличностное и массовое.

Межличностное общение – это непосредственные контакт индивидуумов, то есть «лицом к лицу».

Массовое общение – это множественные непосредственные контакты незнакомых людей, а так же коммуникация, опосредованная различными видами информации: транспортный поток, различные сообщества автомобилистов.

По используемым средствам общение делится на: вербальное и невербальное.

**Вербальное общение** – это передача информации с помощью слов. Около 35% информации передаётся с помощью речи.

**Невербальное общение** так же играет важную роль в передаче информации. 65% информации передаётся не вербально.

**Невербальные средства общения.**

Мимика. Исследования показали что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.

Взгляд. Визуальный контакт свидетельствует о расположении человека к общению.

Поза. Положение тела в пространстве наглядно показывает, как человек оценивает свой статус по отношению к другим участникам общения.

Жестикуляция. Несёт информацию о состоянии эмоциональной возбуждённости человека.

Походка. По походке и её стилю можно понять эмоциональное состояние человека.

**Приёмы невербального общения на дороге.**

1. Все сигналы регулировщика относятся к невербальному общению.

2. Инспектор требует Вас остановится.

3. Повороты на право, налево, торможение.

4. Подача сигналов о начале движения.

5. Подача сигнала и неисправности.

6. Просьба уступить дорогу.

**Стороны общения.**

Интерактивная сторона общения отражает межличностное взаимодействие людей в процессе общения.

Перцептивная сторона общения отражает процесс формирования многогранного образа собеседника.

На формирование образа собеседника оказывает влияние следующие **явления**:

Идентификация – способ понимания собеседника через попытку поставить себя на его место.

Рефлексия – попытка представить себя таким, каким тебя видит собеседник.

Казуальная атрибуция – приписывание собеседнику причин его поведения.

Аттракция – привлекательность образа собеседника в результате субъективного отношения к нему.

Эффект ореола – влияние первого впечатления на дальнейшее взаимодействие.

Стереотипизация – устойчивый упрощённый образ собеседника.

**Функции общения.**

Прагматическая функция. Общение является важнейшим условием объединения людей в процессе их деятельности.

Формирующая функция общения – важнейшее условие изменения психического облика человека.

Подтверждающая функция. Желая утвердиться в своей ценности, человек ищет точку опоры в другом человеке. Многие люди не получая подтверждения в своей социальной среде, добиваются его агрессивным поведением на дороге.

Внутриличностная функция. Общения человека с самим собой может рассматриваться как универсальный способ мышления.

**Этапы общения.**

1 этап: переключение от общения с самим собой или другим партнёром на общение с данным человеком.

2 этап: установление психологического контакта.

3 этап: обмен сообщениями или информацией.

4 этап: завершение психологического контакта.

**Стили общения** – это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми.

Деловой стиль общения – обусловлен практическими требованиями жизни и [профессиональной деятельностью](https://pandia.ru/text/category/professionalmznaya_deyatelmznostmz/). Деловой стиль общения требует предельной точности речи и использование терминов. Требует объективности информации. В документах недопустимо выражения субъективного мнения и эмоционально-окрашенной лексики. Деловой стиль общения характеризуется компактностью изложения, краткостью, экономным использованием языковых средств.

Разговорный стиль – обслуживает сферу неформальных [отношений в семье](https://pandia.ru/text/category/semejnie_otnosheniya/), быту, дружеском кругу. Разговорный стиль выполняет функцию межличностного общения, изобилуя жестикуляцией, эмоциями и бытовой лексикой. Неправильное использование стиля общения может привести к непониманию между сторонами, участвующими в общении.

**Барьеры, препятствующие эффективному общению:**

- барьер негативной установки как правило связан с первым отрицательным впечатлением;

- барьер темперамента. Возникает как следствие встречи людей с разными типами нервной системы;

- барьер «страха начала общения», может проявляться как в трудности подбора первых слов, так и в агрессивном поведении;

- барьер «страха непонимания», как правило, основывается на предыдущем негативном опыте общения;

- барьер «возраста», может возникнуть при общении людей разного поколения.

**Правила эффективного общения.**

1. Прежде чем вступить в общение, необходимо определить свои интересы и соотнести их с интересами партнёра.

2. Выбрать начальные слова, тон и скорость речи.

3. Выражение лица должно соответствовать цели общения, желаемому результату и отношению партнёра.

4. Поза может как облегчить общение, так и затруднить его.

5. Постарайтесь создать атмосферу сотрудничества.

6. Стремитесь к ясности в общении.

7. Проявляйте искренний интерес к собеседнику.

8. Вместо осуждения постарайтесь понять партнёра. В 90% случаев критика ведёт лишь к агрессии в Вашу сторону.

9. Обращаясь к человеку, чаще называйте его по имени, отчеству.

10. Необходимо учитывать желания, вкусы, интересы собеседника.

11. Дайте оппоненту высказаться.

12. Проявляйте уважение к мнению собеседника.

13. Указывать человеку на ошибки необходимо, не нанося ему обиды. Сначала признайте его достоинства.

**Контрольные вопросы:**

1. Каковы цели человеческого общения?

2. В чём разница между деловым и личностным общением.

3. Что препятствует эффективному общению.

4. Назовите виды психологических барьеров.

5. Назовите стили общения.

6. Каковы принципы эффективного общения.

7. Какова разница между вербальным и невербальным стилем общения.

8. Какой вид общения чаще используется на дороге.

**Лекция № 4 Эмоциональное состояние и профилактика конфликтов**

[**Понятие конфликта**](http://zodorov.ru/konspekt-uroka-po-discipline-psihologiya-obsheniya.html)

Частным случаем общения между людьми является общение в ситуации конфликта. И конфликты на дороге происходят, к сожалению, очень часто, причем в [ситуациях](http://zodorov.ru/podgotovka-lechebno-profilakticheskogo-uchrejdeniya-k-rabote-v.html), когда их можно было бы избежать или хотя бы минимизировать их последствия. Так, мы спорим с инспектором ДПС и уезжаем в состоянии эмоционального перевозбуждения, мы резко перестраиваемся, чтобы перекрыть дорогу автомобилю, не пропустившему нас ранее при выезде с боковой дороги и так далее. Во всех этих случаях и многих других эмоции «захлестывают» нас, конфликт и желание одержать в нем верх, доказать свою правоту снижают нашу внимательность, заставляют принимать рискованные, необдуманные решения. Все это заставляет нас рассмотреть природу конфликта, а также подробным образом изложить приемы и [способы предотвращения](http://zodorov.ru/manujlov-b-m-vozmojnosti-fitoterapii-pri-zloupotreblenii-alkog.html), управления и завершения конфликтов.

Начнем с изложения современных воззрений на то, что такое конфликт.

**Конфликт** (лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов – так называются основные участники конфликта. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п.

Конфликты редко возникают «из ничего», на пустом месте. Как правило, у каждого конфликта есть своя причина – явление, которое предопределяет его появление. Следует также отметить, что необходимо отличать причину возникновения конфликта от его повода. Поводом конфликта служит явление, которое способствует его возникновению, но не определяет появление конфликта [с необходимостью](http://zodorov.ru/svch-plazmotron-so-svobodno-paryashim-plazmoidom.html). В отличие от причины повод возникает случайно и может создаваться искусственно. Причина же отражает закономерную связь вещей. Так, поводом к семейному конфликту может послужить недосоленное (пересоленное) блюдо, тогда как истинная причина может заключаться в отсутствии любви между супругами.

При все многообразии причин, вызывающих конфликты, их можно разделить на:

1) объективные факторы возникновения конфликтов;

2) личностные факторы возникновения конфликтов.

К числу **объективных причин конфликтов** можно отнести те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов мнений, установок и т.п. Так, плохая организация дорожного движения приводит к невозможности перемещения автомобилей хотя бы с минимальной скоростью, а не простаивать значительную часть времени в «пробке» – низкая пропускная способность дороги будет объективной причиной предконфликтной обстановки – необходимого компонента предконфликтной ситуации.

**Объективные причины** настолько разнообразны, что пока не поддаются строгой классификации.

**Субъективные причины конфликтов** связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями людей, которые приводят к выбору именно конфликтного, а не какого-либо другого [способа разрешения создавшегося](http://zodorov.ru/klassnij-chas-konflikti-i-sposobi-ih-razresheniya.html) объективного противоречия. В любой ситуации есть возможность выбора конфликтного или одного из неконфликтных способов ее разрешения. Причины, в силу действия которых человек выбирает конфликт в контексте сказанного выше, способ реагирования – субъективны.

Рассмотрим основные субъективные причины конфликтов:

1. **Оценка поведения другого как недопустимого.** Ожидаемое поведение, общение, деятельность со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию, представлены желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми вариантами. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно.

2. **Низкий уровень социально-психологической компетентности.** К конфликту приводит неподготовленность человека к эффективным действиям в [подобных ситуациях](http://zodorov.ru/podgotovka-lechebno-profilakticheskogo-uchrejdeniya-k-rabote-v.html). Человек может не иметь представления о том, что существует несколько способов и десятки приемов бесконфликтного выхода из предконфликтных ситуаций без ущерба для собственных интересов. Он может иметь представление об этих приемах и способах, но не иметь навыков и умений их применения на практике.

3. **Недостаточная психологическая устойчивость** к отрицательному воздействию на психику стрессовых факторов социального взаимодействия.

4. **Плохо развитая у человека способность к эмпатии,** т.е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию.

5. **Завышенный или заниженный уровень притязаний, стремление к власти** также способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т.д.

6. **Холерический тип темперамента** человека относительно чаще может приводить к разрешению им противоречивых ситуаций конфликтным способом.

Одной из наиболее ярких причин, [способствующих тому](http://zodorov.ru/kniga-posvyashaetsya-moim-roditelyam-i-detyam.html), что общение становится причиной различного рода конфликтных ситуаций, являются **коммуникативные барьеры,** способные стать психологическими препятствиями в процессе передачи информации. Это достаточно изученная проблема. Специалисты выделяют различные группы барьеров, наиболее важные рассмотрены в работе М.С. Миримановой.

В числе лингвистических барьеров можно выделить следующие: языковой (начинающий водитель может не знать принятого «языка» общения водителей); грамматический; фонетический; семантический; стилистический; логический (водитель может не понять логику, в соответствии с которой инспектор ДПС оценивает характер его нарушения).

Конфликт рассматривается учеными как явление, имеющее свою структуру, и тогда говорят об элементах этой структуры, а также представляющее собой и процесс, и в [этом случае рассматривают его](http://zodorov.ru/limfadenit-uzli-immunnoj-sistemi.html) динамику.

В структуру конфликтной ситуации входят несколько основных элементов.

1. **Участники конфликта** – лица, чья степень участия в конфликте различна: от непосредственного противодействия до опосредованного влияния на ход конфликта. Выделяют несколько групп участников.

**Основные участники конфликта** *или противоборствующие силы* – *это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга. Группы поддержки. Другие участники.*В данную группу входят субъекты, которые оказывают эпизодическое влияние на ход и результаты конфликта (подстрекатель, организатор и др.)

2. **Информационные модели** конфликтной ситуации у основных и второстепенных участников конфликта – субъективное восприятие конфликта, или *образа конфликта,* который создается у его. Этот образ или восприятия не обязательно соответствуют истинному положению дел, действительной ситуации. Эти образы, восприятия людей могут быть *трех* видов:

1) представления о самих себе,

2) восприятие других участников конфликта,

3) образы внешней среды, большой и малой, в [которой развертывается конфликт](http://zodorov.ru/andrej-maksimushkin-ogranichennij-konflikt-andrej-maksimushkin.html).

Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама объективная реальность являются непосредственной основой поведения конфликтующих сторон.

3. **Предмет конфликта** – *это объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта.*Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство.

4. **Объект конфликта** *рассматривают как причину, повод к конфликту.* Объектом конфликта может быть материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, норма, принцип) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Борьба отражает стремление сторон разрешить это противоречие. В ходе конфликта она может затухать и обостряться. Так же ведет себя и противоречие. Однако [проблема конфликта остается неизменной](http://zodorov.ru/treki-schastlivoj-molekuli-na-butilke-klyajna-v-nedekartovih-s.html), пока противоречие не разрешится.

5. **Микро- и макросреда.** При анализе конфликта необходимо выделять условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т.е. микро- и макросреду, в которой возник конфликт. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию. В нее включаются не только ближайшее окружение личности, но и социальные группы, представителем которых является данный индивид. Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним.

Рассмотрим теперь конфликт как процесс, имеющий свои этапы, что нашло отражение в понятии динамика **конфликта** *– ход его развития во времени, изменение под воздействием различных внутренних механизмов, а также внешних факторов и условий.* В ней можно выделить ряд периодов и этапов (по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову).

**Предконфликт (латентный период).** *Возникновение объективной.*

Например, сужение проезжей части дороги или малая длительность сигналов светофора – примеры таких ситуаций.

*Осознание объективной проблемной ситуации.*Реальность воспринимается как проблемная, возникает потребность принять меры для разрешения противоречия.

*Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способам –*заключаются в разного рода информировании противостоящей стороны – убеждение, разъяснение, просьбы и пр. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

*Возникновение предконфликтной ситуации*– воспринимается как наличие непосредственной угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия или общественно важным интересам.

**Собственно конфликт** (открытый период).

*Инцидент –* первое столкновение сторон, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из [сторон ресурсов достаточно для](http://zodorov.ru/konvenciya-po-zashite-morskoj-sredi-rajona-baltijskogo-morya.html) перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться.

*Эскалация* – резкая интенсификация борьбы оппонентов. Эскалация – это та часть конфликта, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

На этом этапе происходит формирование «образа врага». В ходе эскалации «образ врага» проявляется все более выражено и, что самое главное, постепенно вытесняет объективный образ. Этому способствуют как личностные психологические особенности реакции человека на конфликтную ситуацию, так и специфика межличностных отношений.

*Сбалансированное противодействие* – использование силовых методов не дает результата, интенсивность борьбы снижается, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

*Завершение конфликта* – переход от конфликтного противодействия к поиску решения [проблемы и прекращению конфликта по любым](http://zodorov.ru/vozmojnie-problemi-grudnogo-vskarmlivaniya-puti-resheniya.html) причинам.

Следует отметить, что понятия «завершение конфликта» и «разрешение конфликта» не тождественны. *Разрешение конфликта* есть частный случай, одна из форм завершения конфликта, и выражается в *позитивном, конструктивном* решении проблемы основными участниками конфликта или третьей стороной. Но помимо этого могут быть и другие формы завершения конфликта.

*Затухание конфликта* – временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений. Конфликт переходит из «явной» формы в скрытую.

*Устранение конфликта* – такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта.Это возможно с помощью следующих способов:

• исключение взаимодействия оппонентов на длительное время (в конце концов, участники ДТП разъезжаются по своим делам и т.п.);

• устранение объекта конфликта (появление новой развязки увеличивает пропускную способность дороги).

*Перерастание в другой конфликт* – в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта.

**Разрешение конфликта** – это [совместная деятельность его](http://zodorov.ru/psihicheskoe-razvitie-detej-ot-rojdeniya-do-goda-znate-osobenn.html) участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению. Оно предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.

**Послеконфликтная ситуация** (латентный период).

*Частичная нормализация отношений* – негативные эмоции не исчезли; происходит осмысление своей позиции, коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру.

*Полная нормализация отношений*наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствуют преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия.

**Стили поведения в конфликте.**

Во всяком межличностном конфликте большое значение имеют личностные качества людей, их психические, социально-психологические и нравственные характеристики.

В конфликтологии широко используется двухмерная модель стратегий поведения личности Кеннета Томаса и Ральфа Килменна.

*Уклонение* как стиль поведения в [конфликтах характеризуется явным](http://zodorov.ru/setevie-strukturi-obshestva-v-mejetnicheskih-konfliktah-social.html) отсутствием у вовлеченного в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля, уйти от конфликта. Такой стиль поведения обычно выбирают в тех случаях, когда:

• проблема, вызвавшая столкновение, не представляется субъекту конфликта существенной, предмет расхождения, по его мнению, мелочной, основан на вкусовых различиях, не заслуживает траты времени и сил;

• обнаруживается возможность достичь собственных целей иным, неконфликтным путем;

• участник конфликта чувствует свою неправоту или имеет оппонентом человека, обладающего более высоким рангом, напористой волевой энергией;

• требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время, более обстоятельно проанализировать сложившуюся ситуацию, собраться с силами, заручиться поддержкой сторонников;

• желательно избежать дальнейших контактов с трудным по психическому состоянию человеком или крайне тенденциозным, чрезмерно пристрастным оппонентом, преднамеренно ищущим поводы для обострения отношений.

*Приспособление* как стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от уклонения этот стиль предполагает в [большей мере учитывать интересы](http://zodorov.ru/harakteristika-strategij-povedeniya-v-konflikte.html) оппонентов и не избегать совместных с ними действий. Обычно приспособлению дают выход в тех ситуациях, когда:

• участник конфликта не очень-то озабочен возникшей проблемой, не считает ее достаточно существенной для себя и потому проявляет готовность принять во внимание интересы другой стороны, уступая ей, если обладает более высоким рангом или приспосабливаясь к ней, если оказывается рангом ниже;

• оппоненты демонстрируют сговорчивость и намеренно уступают друг другу в чем-то, считаются с тем, что, мало теряя, приобретают больше, в том числе добрые взаимоотношения, обоюдное согласие, партнерские связи;

• создается тупиковая ситуация, требующая ослабления накала страстей, принесения какой-то жертвы ради сохранения мира в отношениях и предупреждения конфронтационных действий, не поступаясь, конечно, своими принципами, в первую очередь нравственными;

• проявляется соревновательное взаимодействие оппонентов, не направленное на жесткую конкуренцию, непременное нанесение ущерба другой стороне.

*Конфронтация* по своей направленности ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в [ущерб им](http://zodorov.ru/rekomendacii-po-diagnostike-i-profilaktike-kampilobakterioza-v.html). Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим свое решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий. При этом проявляются элементы максимализма, волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж и т.п., принудить оппонента принять оспариваемую им точку зрения, во что бы то ни стало взять верх над ним, одержать победу в конфликте. Как правило, конфронтацию избирают в тех ситуациях, когда:

• проблема имеет жизненно важное значение для участника конфликта, считающего, что он обладает достаточной силой для ее быстрого решения в свою пользу;

• конфликтующая сторона занимает весьма выгодную для себя, по сути беспроигрышную позицию и располагает возможностями использовать ее для достижения собственной цели;

• субъект конфликта уверен, что предлагаемый им вариант решения проблемы наилучший в данной ситуации, и вместе с тем, имея более высокий ранг, настаивает на принятии этого решения;

• участник конфликта в данный момент лишен другого выбора и практически не рискует что-либо потерять, действуя решительно в [защиту своих интересов и обрекая](http://zodorov.ru/3-zadachi-pmpk.html) оппонентов на проигрыш.

*Сотрудничество,* как и конфронтация, нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Но в отличие от конфронтационного стиля сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон. Это возможно при условии своевременной и точной диагностики проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели.

Стиль сотрудничества охотно используется теми, кто воспринимает конфликт как нормальное явление социальной жизни, как потребность решить ту или иную проблему без нанесения ущерба какой-либо стороне. В конфликтных ситуациях возможность сотрудничества появляется в тех случаях, когда:

• проблема, вызвавшая разногласия, представляется важной для конфликтующих сторон, каждая из которых не намерена уклоняться от ее совместного решения;

• конфликтующие стороны имеют примерно равный ранг или вовсе не обращают внимания на разницу в [своих положениях](http://zodorov.ru/opredelenie-osanki.html);

• каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы, с тем, чтобы в конечном счете прийти к полному согласию относительно взаимовыгодного решения значимой для всех проблемы.

Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь продвижения к положительному исходу конфликта по-своему тернист. Он требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать свою позицию, внимательного выслушивания оппонентов, объясняющих свои интересы, выработки альтернатив и согласованного выбора из них в ходе переговоров взаимоприемлемого решения. Наградой за общие усилия служат конструктивный, всех устраивающий результат, совместно найденный оптимальный выход из конфликта, а также укрепление партнерского взаимодействия.

*Компромисс* занимает срединное место в сетке стилей конфликтного поведения. Он означает расположенность участника (участников) конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий. Стиль компромисса предпочтителен тем, что обычно преграждает путь к недоброжелательности, позволяет, хотя и отчасти, удовлетворить притязания каждой из вовлеченных в конфликт сторон. К компромиссу обращаются в ситуациях, когда:

• субъекты конфликта хорошо осведомлены о его причинах и развитии, чтобы судить о реально складывающихся обстоятельствах, всех «за» и «против» собственных интересов;

• равные по рангу конфликтующие стороны, имея взаимоисключающие интересы, сознают необходимость смириться с данным положением дел и расстановкой сил, довольствоваться временным, но подходящим вариантом разрешения противоречий;

• участники конфликта, обладающие разным рангом, склоняются к достижению договоренности, чтобы выиграть время и сберечь силы, не идти на разрыв отношений, избежать излишних потерь;

• оппоненты, оценив сложившуюся ситуацию, корректируют свои цели с учетом изменений, происшедших в процессе конфликта;

• все другие стили поведения в данном конфликте не приносят эффекта.

В [конфликте используются комбинации](http://zodorov.ru/issledovanie-antiaterogennoj-effektivnosti-statinov-i-kombinac.html) стратегий, хотя может доминировать и лишь одна. Современные конфликтологи говоря об эффективности стратегий поведения в конфликте, подчеркивают, что наиболее эффективным является осознанное использование одного из стилей или их сочетания в зависимости от тех целей, которые человек хочет достичь. Так, если наша цель – поскорее доехать до работы, то наиболее эффективна может оказаться стратегия уступки другим участникам дорожного движения, стоящим в пробке. Если нас остановил инспектор ГИБДД, уступка или компромисс представляются более эффективным, чем стратегия противоборства.

**Практическое занятие № 1 «Психология общения»**

**Тема 1.1** Основные понятия. Функции общения. Стороны и виды общения.

**Учебная цель:**Исследование собственных навыков общения. Формирование и отработка навыков общения в учебной группе.

**Учебные задачи:** Повторение теоретического материала по теме. Отработка навыков общения посредствам игр

**Осваиваемые компетенции**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.

ПК 3.1. Проводить наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.

**Образовательные результаты, заявленные во ФГОС третьего поколения:**

Студент должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

* взаимосвязь общения и деятельности;
* цели, функции, виды и уровни общения;
* роли и ролевые ожидания в общении;
* виды социальных взаимодействий;
* механизмы взаимопонимания в общении;
* техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
* этические принципы общения;
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

**Задачи практической работы**:

1. Работа с дополнительными источниками по теме.
2. Самоанализ навыков общения.
3. Отработка практических навыков общения с целью выявления уровня собственных коммуникативных способностей, умения взаимодействовать в группе.

**Обеспеченность занятия**

1. Учебно-методическая литература:

1. Бодалев А.А. Психология общения, М.: МПСИ, 2002.
2. Вердербер К. Психология общения, СПб.: Еврознак, 2003.
3. Волкова А.Н. Психология общения /Практикум по психологии, М., 2006.

2. Технические средства обучения:

* Компьютер,
* Проектор.

3. Программное обеспечение:Microsoft Office, Microsoft Office Power Point

4. Рабочая тетрадь *(обычная, в клетку).*

5. Раздаточные материалы

6. Ручка. Карандаш простой, цветные карандаши.

**Краткие теоретические и учебно-методические материалы**

**по теме практической работы.**

Общение – как многоплановый процесс обмена информацией. Понятие общения. Стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная. Виды общения: вербальное и невербальное. Элементы невербального общения: жесты, позы, мимика, паралингвистика, проксемика, визуальный контакт. Функции общения.

**Вопросы для закрепления теоретического материала к практическому занятию**

1. Что такое общение?
2. Назовите основные функции общения.
3. Раскройте содержание каждой из сторон общения.

**Задания для практического занятия**

1. Повторить теоретический материал по теме. Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.
2. Оформление словаря основных понятий (общение, коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения, вербальное, невербальное общение). Словарь – отдельная тонкая тетрадь.
3. Провести исследование, самоанализ собственных коммуникативных способностей.

**Задания к исследованию**

**Задание №1.** Выполните психологические тесты.

* « Приятный ли вы собеседник»;
* «Потребность в общении»;
* «Определение уровня общительности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме (выводов). Старайтесь отвечать на вопросы тестов и опросников как можно правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

**Тест «Приятный ли вы собеседник»**

***Инструкция***

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

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы оратор хороший?

**Обработка результатов.**

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

**От 1 до 3 баллов** - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

**От 4 до 8 баллов** - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

**От 9 до 11 баллов** - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

**Текст опросника (перечень утверждений)**

1. Мне доставляет удовольствие участвовать вразличного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится выказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе своего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе.
9. Мои друзья мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком человеке.
13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.
14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные хлопоты.
15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.
16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.
17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.
18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.
19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.
20. Мне жалко брошенных собак и кошек.
21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.
22. Я люблю бывать среди друзей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственным интуиции и воображению в мнении о людях, чем суждению о них других людей.
27. Я придаю больше значения материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.
28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.
29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.
30. Я люблю рассказы о бескорыстной дружбе и любви.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в одну «тесную» компанию.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о дружбе.

**Обработка результатов**

**Ключ к опроснику.** Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 - 33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9,10,15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

**Выводы**

Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

**Текст опросника.**

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступать с до кладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки.
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вас с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)'
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Иск стесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы, излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

**Обработка и интерпретация результатов**

За каждое «да» начисляется 2 балла, за ответ «иногда» - 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов. Вычисляется сумма набранных баллов по всем вопросам и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

**19-24 балла** — в известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

**14-18 баллов** — у вас нормальная коммуникабельность. Вы охотно слушаете интересного собеседника, терпеливы в общении с другими. Без неприятных переживаний идете на встречу с незнакомыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, многословие вызывает у вас раздражение.

**9-13 баллов** — вы весьма общительны (порой даже без меры). Разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить.

**4-8 баллов** — общительность бьет из вас ключом. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому поводу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке.

**3 балла и менее** — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

**Методика анализа результатов, полученных в ходе практической работы**

1. Какой я собеседник? Какой у меня уровень общительности?
2. Какова потребность в общении?

**Литература:**

1. Елисеев О.П. Конструктивная психология и психодиагностика личности. – Псков: Изд-во ПОИУУ, 2002. – С. 149 – 151.
2. Ильин Е.П. Мотивы человека: теории и методы изучения. – Киев: Вища школа, 2001. – С. 221 – 222.

*Инструкция:*Прочитайте ряд утверждений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите «да», если не согласны, напишите «нет».