

Федеральное агентство по образованию  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
Владимирский государственный университет

С. А. ВЕЛИКОВА

# ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Практикум

Владимир 2009

УДК 159.9.

ББК 88.5.

В27

Рецензенты:

Кандидат психологических наук, доцент,  
заведующий кафедрой психологии  
Владимирского государственного гуманитарного университета  
*Е.Р. Артамонова*

Кандидат психологических наук, доцент,  
заведующий кафедрой психологии  
Владимирского государственного университета  
*О.В. Филатова*

Печатается по решению редакционного совета  
Владимирского государственного университета

**Великова, С. А.**

В27 Психология делового общения : практикум / С. А. Великова ; Вла-  
дим. гос. ун-т. – Владимир : Изд-во Владим. гос. ун-та, 2009. – 56 с.  
ISBN 978-5-89368-917-4

Содержит задания, способствующие усвоению материала, тесты для изучения собственной личности, при выполнении которых можно много узнать о себе, своих способностях, возможностях, углубить знания о психологии людей, научиться конструктивно, бесконфликтно строить свои отношения с окружающими.

Представляет собой дополнение к учебному курсу «Психология делового общения», предусмотренному индивидуальными учебными планами для специальностей 190601 – автомобили и автомобильное хозяйство, 190603 – сервис транспортных и технологических машин и оборудование дневной формы обучения автотранспортного факультета.

Особенно будет полезен тем, кто по роду своей деятельности много общается или планирует общаться с людьми.

УДК 159.9.

ББК 88.5.

ISBN 978-5-89368-917-4

© Владимирский государственный  
университет, 2009

## **ВВЕДЕНИЕ**

В настоящее время возрастает потребность приобретения конкретных навыков и умений по построению грамотных межличностных отношений с окружающими людьми. Цель практикума – помочь постичь самого себя, осознать себя личностью, научиться строить свои отношения. В настоящее издание включены разнообразные диагностические материалы по изучению, анализу, оценке и самооценке профессиональной деятельности преподавателя. Большинство методик позволяет определить конкретные параметры этой деятельности. В целом же представленные материалы помогут выработать правильный подход к оценке деловых отношений и систематизировать работу по развитию и саморазвитию. Предлагаемая диагностика профессиональной компетентности руководителя дает богатейшую информацию для размышлений и дальнейшего анализа, а также, по мнению А.К. Марковой, будет способствовать определению направлений и перспектив профессионального роста, укреплению адекватной профессиональной самооценки, позитивной Я-концепции и психологической защищенности руководителя. Подавляющее большинство материалов представлены в издании субъективными или, как их принято иначе называть, прямыми методами изучения профессиональной компетентности учителя. При использовании субъективных методов в отличие от объективных, при которых труд руководителя оценивается по показателям подчиненных, диагностика осуществляется на основе того, что думает, представляет и сообщает руководитель сам о себе.

При поиске и отборе диагностического инструментария успешности учителя именно это имело принципиальное значение, поскольку сегодня, во-первых, наступило то время, когда при оценке любого руководителя необходимо учитывать его собственную профессиональную самооценку; во-вторых, главная задача диагностики успешности руководителя состоит не в том, чтобы дать ему экспертную оценку извне, а в том, чтобы стимулировать самого руководителя к осмыслению и решению своих профессиональных проблем. Более того, нельзя забывать: успешный руководитель всегда сориентирован на самоанализ и самодиагностику. Только от

желаний самого руководителя зависит процесс его самопознания, самосовершенствования и самоактуализации.

Руководитель, который стремится к познанию, реализации и преумножению своего профессионального потенциала, уже не сможет "отбывать" трудовень или "функционировать на стуле". Он будет "проживать" каждый час, создавая необходимый психологический комфорт и ситуацию успеха для подчиненных и для самого себя. Методики, включенные в данное издание, отбирались, компоновались и структурировались в соответствии с психологической интенцией, согласно которой труд руководителя – сложнейшая психическая реальность – представлен в виде многомерного пространства, состоящего из трех взаимосвязанных аспектов: личности, деятельности, общения.

Особо следует сказать о тестах, которые взяты из самых различных источников. Тесты – это стандартизированные, часто ограниченные во времени испытания, предназначенные для измерения индивидуально-психологических различий.

О тестах, которые проводятся либо с помощью лабораторного оборудования, либо в форме испытаний "бумага-карандаш" знают все. И почти все с помощью тестов пытаются выявить, проверить, подтвердить наличие или отсутствие у себя каких-либо способностей, навыков, умений, качеств личности. В отличие от анкет, опросников, интервью, тесты позволяют избежать, насколько возможно, личных оценок, так как дают зашифрованное измерение (отсюда и название, данное методу тестов, – психометрия). Предполагается, что результаты тестирования могут быть зарегистрированы и, полученные от большого числа испытуемых, будут распределены нормально, то есть в соответствии с кривой Гаусса. Но этого более или менее нормального распределения результатов недостаточно. Необходимо, чтобы тест был постоянным, т.е. чтобы он давал такие же результаты при повторении его спустя некоторое время с теми же тестируемыми и в тех же условиях. Наконец, и это главное, настоящий тест должен давать возможность изолировать измеряющую переменную. Это условие его валидности (от латинского *valeo* – быть в состоянии сделать что-то), т.е. лишь те диагностические методики имеют право на существование, которые позволяют получить практически полезные результаты. Проблема валидности совсем не проста. Необходимым условием высокой валидности, т.е. способности методики выявить в человеке такие особенности, которые имеют практическое значение, является ее высокая надежность. Она мо-

жет быть определена путем вычисления корреляции между оценками индивидов и их реальным поведением в повседневной жизни. В этом случае в качестве критериев используются профессиональные достижения или мнение компетентных судей. В качестве последних по отношению к руководителю могут выступать только его коллеги, так как никто лучше, чем они, не знают и не представляют ни труда руководителя, ни истинного положения дел в конкретной фирме. Но сложившиеся отношения могут помешать адекватно оценить работу руководителя, поэтому роль независимых экспертов также надо предусмотреть. Ими могут быть другие руководители. Метод определения валидности труден, особенно в том случае, когда он основан на мнении независимых экспертов. Известно, что объективность мнений еще более проблематична, чем сами тесты. Вышесказанное свидетельствует о сложности определения валидности и о том, что использование тестов в качестве диагностического инструментария есть компетенция психолога-диагноста. Но сегодня даже в тех странах, где всевозможными диагностическими испытаниями занимаются психологи-профессионалы, постоянно обсуждаются проблемы валидности и обоснованности полученных при испытаниях заключений. При желании в соответствующей литературе можно прочесть о том, как ведутся поиски новых, принципиально иных подходов к диагностике и критерию.

Включенные в практикум тесты трансформированы, адаптированы и предназначены для самодиагностики учителя как инструментарий самопознания. А поскольку они конструировались и адаптировались авторами-специалистами с учетом системы требований, которые предъявляются к руководителю, их с полным основанием можно и нужно рассматривать как широкую и гибкую ориентировочную основу для постоянной рефлексии руководителем его собственной деятельности.

В определенном смысле предлагаемый набор тестов и других диагностических методик можно рассматривать как систему некоторых профессиональных эталонов и норм, которые помогут руководителю быть в курсе последних достижений психологии и активно и грамотно строить перспективу и пространство своего профессионального будущего, строить самого себя.

Результаты тестирования руководителя должны дополняться результатами наблюдений, бесед, интервьюирования и анкетирования.

Нет хороших или плохих тестов. Есть неудачное или неуместное их применение. Недаром психологи любят повторять, что использование лю-

бого теста не делает человека психологом, как не станет врачом человек, который купит себе стетоскоп в личное пользование. Поэтому руководители должны весьма осмотрительно и аккуратно использовать этот инструментарий.

Во-первых, выводы тестов ни в коем случае не должны восприниматься как нечто раз и навсегда данное, особенно при не очень благоприятных результатах. Во-вторых, следует знать и помнить: один – два теста не могут дать достоверную информацию, они могут лишь наметить некоторую тенденцию. В-третьих, только многочисленные, разнообразные, подтверждающие друг друга методики, включенные в целостную программу диагностирования, способствуют получению информации, осмысление которой поможет создать ситуацию успеха для всех и каждого. Следует отметить также, что продуктивность работы по диагностированию успешности руководителя прежде всего зависит от взаимоотношений руководителей с подчиненными. Открытые доверительные отношения складываются только в том случае, когда в их основу заложены и действуют принципы: понимать, изучать, помогать! И при этом понимается, принимается и свято почитается заповедь Гиппократов "Не навреди!". Понимание проблем и затруднений руководителя предполагает сопереживание ему, отождествление себя с ним. В этом случае руководитель не может уподобиться эксперту и отнестись к проблемам подчиненного извне. Сопереживание порождает желание помочь. В каждом конкретном случае необходим специфический вид помощи. В одних случаях потребуется скорая, оперативная помощь, в других – необходима длительная и кропотливая работа. Содержанием помощи подчиненному должна быть коррекция его собственной активности в сторону саморазвития: формирование у руководителя рефлексии, эмпатии, конструктивности. И во всех без исключения случаях помощь подчиненному должна базироваться на глубоком знании природы, психологии труда подчиненного.

## Задание 1

### ПОДГОТОВКА К ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЕ

Перед деловой беседой с целью самозащиты ответьте на следующие вопросы:

1. Четко ли вы представляете свои цели в виде желаемого результата (Какой результат вы хотите получить в конце беседы)?
2. Как можно будет оценить этот результат?
3. Каковы ваши предположения о целях собеседника?
4. Какие средства вы имеете для достижения поставленных целей?
5. Какая позиция по отношению к партнеру оптимальна для достижения поставленной цели?
6. Как вы донесете до партнера свою позицию?
7. Как вы узнаете его установки, позицию и убеждения?
8. С какими барьерами вы столкнетесь?
9. Как подстраховать себя и снизить вероятность появления этих барьеров?
10. Как снять противоречия, если они появятся?
11. Как настроить себя на терпимость к человеку, если он вам неприятен, и учесть естественные различия в восприятии и оценке будущей работы?
12. Какие способы воздействия на партнера следует применять?
13. Какую аргументацию при этом использовать?
14. Как себя вести, если возникнут конфронтация и (или) манипуляция и будут использованы нечестные приемы со стороны партнера?
15. Насколько раскрывать свои позиции?
16. Как облегчить согласование мнений с партнером?
17. Как управлять атмосферой разговора?
18. Как управлять собой, если партнер вызывает раздражение?
19. Каковы интересы партнера и как их понять?
20. Чего ни в коем случае нельзя допускать в беседе?

#### *Запрещенные приемы во время деловой беседы*

Ни в коем случае не следует: перебивать партнера; негативно оценивать его личность; подчеркивать разницу между собой и партнером; резко убыстрять темп беседы; избегать пространственной близости и не смот-

реть на партнера; пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден; не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

### ***Памятка "Виды аргументов"***

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей: 1) сильные; 2) слабые; 3) несостоятельные. Встречные аргументы (контраргументы) имеют ту же градацию.

*1. Сильные аргументы.* Они не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. Среди них можно назвать следующие:

- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из сильных аргументов;
- законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни;
- экспериментально проверенные выводы;
- заключения экспертов;
- цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;
- показания свидетелей и очевидцев событий;
- статистическая информация, если ее сбор, обработка и обобщение сделаны профессионалами-статистиками.

*2. Слабые аргументы.* Они вызывают сомнения ваших оппонентов, клиентов и сотрудников. К подобным аргументам относятся:

- умозаключения, основанные на двух и более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
- уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм – прием для разрушения логики мышления, который чаще всего применяется в юморе. Например: "Вода? Я пил ее однажды. Она не утоляет жажды");
- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям;
- приемы, построенные на аналогии, и непоказательные примеры;
- доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;
- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения;
- доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок (предположений) и ощущений;
- выводы из неполных статистических данных.



3. *несостоятельные аргументы*. Воспользовавшись ими, можно разоблачить, дискредитировать соперника, применившего их. К подобным аргументам можно отнести следующие:

- суждения на основе подтасованных фактов;
- ссылки на сомнительные, непроверенные источники;
- потерявшие силу решения;
- домыслы, догадки, предположения и измышления;
- доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество;
- выводы, сделанные из фиктивных документов;
- выдаваемые авансом посулы и обещания;
- ложные заявления и показания;
- подлог и фальсификация того, о чем говорится.

### ***Четыре правила В.Л. Леви***

Это правила, помогающие нейтрализовать аргументы эгоиста с приятными эмоциями для него и для себя. **1. *Вникните в суть высказываний***. Спрячьте, подавите свои эмоции или ослабьте их максимально и посмотрите на того, с кем имеете дело. Поймите его точку зрения, его обстоятельства и поставьте себя на его место. Узнайте о нем все, что возможно, заранее, изучайте его незаметно. Запоминайте имена и даты, волнующие его, а также вкусы, интересы и взгляды. **2. *Создайте благоприятную атмосферу***. Улыбайтесь пошире, начинайте контакт со слова "да". Если оппонент обвиняет вас, то сделайте так, чтобы он "ломился в открытую дверь", скажите ему: "Да, я не прав". Выражайте ему сочувствие, и как можно искреннее. Говорите с ним о том, о чем он хочет, или о нем самом, и начинайте только с этого. Никогда не начинайте с разговора о себе. Обращайтесь к его личной заинтересованности – "пряник прежде всего". И дарите, дарите, дарите все, что ему будет приятно, начиная со слов-подарков. **3. *Не унижайте, не задевайте самолюбия***. Не обвиняйте, не угрожайте и не приказывайте. Не высказывайте недоверия. Не прерывайте речь оппонента. Не хвалитесь своими делами. Не показывайте, что он неинтересен или противен. Отказывая, извиняйтесь и благодарите. **4. *Возвысьте партнера***. Слушайте и хвалите, хвалите и хвалите. Дайте оппоненту возможность почувствовать себя значительным, дайте похвастаться, ощутить свое превосходство, советуйтесь с ним, как со старшим. К своей идее, желанию, цели подводите исподволь, так, чтобы ему показалось, что это – его идея. Сделайте его другом. Враг-эгоист гораздо опаснее, чем друг-эгоист.

*Наверное, это не бесспорные правила, но запомните и проверьте их, может быть, эгоист-партнер поверит и воспримет ваши аргументы, защищающие не его, а вас.*

### **Рекомендации желающему победить**

**1. Избегайте запутывающих эмоций.** Если вы разъярены, оскорблены или эмоционально уязвлены, то и ваши оппоненты, и партнеры-сотрудники тоже будут реагировать скорее на ваши эмоции, а не на предложения и мысли. Ваше эмоциональное состояние "запутает" вопрос и уведет его решение в сторону.

**2. Будьте проще.** Иногда значение того, что вы хотите донести до других, теряется из-за излишней сложности или попыток решить сразу несколько вопросов. Излагайте свои мысли так, чтобы их могли понять даже дети.

**3. Добивайтесь своего.** Не отступайте, даже если придется долго разъяснять свои намерения и предложения.

**4. Не позволяйте уводить вас в сторону.** Четко определите свои конечные цели, выберите стратегию для их достижения и не позволяйте сбивать вас на что-то другое.

**5. Не бойтесь ошибок.** Если они случились и не ослабляют вашу позицию, то признайте их и гибко перестройтесь на другой путь решения проблемы. Не комплексуйте по поводу ошибок: они активизируют новый поиск.

**6. Ориентируйтесь на взаимную победу.** В результате ваших усилий должен быть разработан вариант, принятый обеими сторонами.

## **Задание 2**

### **ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ, РАВНЫЕ ДЕЙСТВИЯМ**

Совершайте противодействия, равные действиям. **Действие 1.** Партнер голословно что-либо утверждает. В качестве противодействия ему активизируйте его мышление; спросите, какие аргументы он может привести. **Действие 2.** Ваше решение отклонено ("Все равно не получится"). В качестве противодействия спросите, какое другое решение имеется у парт-

нера? *Действие 3.* Вас обвиняют: "Это – чистая теория". В качестве противодействия определите, какие реальные цели (средства, пути решения) предлагает тот, кто вас обвиняет? *Действие 4.* Вас сбивают неконструктивными вопросами, например об организационных деталях при обсуждении стратегической проблемы. В качестве противодействия вы должны определить, как это связано с проблемой. *Действие 5.* Перед вами выдвигают требования (финансовые, материальные, по численности работников). Понимая свое решение в качестве противодействия, как бы вы удовлетворили эти требования? *Действие 6.* Вас обвинили в многословии ("много воды – мало аргументов"). В качестве противодействия вы можете сказать вашему оппоненту, что вы не поняли смысла его высказывания (пусть он его расшифрует).

### Задание 3

## ПРИЁМЫ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ

Психологически нейтрализуйте собеседника. Это особенно актуально, если в отношении вас фальсифицируются факты, а в ваш адрес поступают ложь и измышления, а также ошибочные мнения. Ваши друзья находятся в заблуждении, а "враги" начинают подавать каверзные реплики и задавать неприятные вопросы. Процедура нейтрализации состоит из четырех операций.

**1. Локализация.** Ограничьте область вашего ответа. Установите отношение замечания и вопроса к предмету вашей речи или проблеме, классифицируйте сомнения оппонента и оцените возможность дать ясный ответ.

**2. Анализ.** Уточните цель возражения или другой реакции противника, его мысль, стоящую за вопросом или репликой, выявите причины (основания) и ценность сомнения.

### **3. Выбор тактики**

*а) не противоречить.* Если оппонент пытается навязать конфронтацию не по существу, вывести вас из равновесия, направить разговор по ложному пути, то лучше промолчать, оставить без внимания его замечания или отделаться ничем не значащими фразами типа: "Может быть, это интересно, но меня волнует другое".

*б) отговориться.* Если реальное дело не совпадает с вашим мнением, а противник напирает, заставляет признаться в неспособности обосновать свою позицию сейчас же, то можно избежать прямого ответа. Да и на провокации не всегда следует реагировать, лучше уйти в сторону. Можно сказать так: "Хотя вы имеете право спрашивать все, что вас интересует, я имею право не отвечать на все вопросы".

*в) оправдаться.* Сознаться, что не всегда ваши аргументы безупречны. Можно извиниться, хотя это и неэффективно.

*г) защититься.* Оппонент противодействует, решительно наступает, чтобы дискредитировать и (или) загубить вашу идею на стадии ее рождения. В этом случае необходимо действовать. Следует защищаться без промедления, дать бой противникам.

#### **4. Ваш ответ**

*а) упреждающий.* Если вам известно, что вас хотят поставить в трудное положение, то уже на стадии аргументации приведите предполагаемое замечание как альтернативу и дайте ответ на него до того, как оппоненту представится возможность высказаться.

В результате вы избежите резкого противоборства, снизите риск острой схватки. Противнику останется только повторить замечание, но, скорее, он не пойдет на это, так как острота сомнения будет уже снята.

*б) немедленный.* Во всех случаях отвечать сразу после "вражеского" замечания следует спокойным тоном, воспринимая оппонента как заинтересованную сторону. Немедленный ответ оправдан лишь для предотвращения дальнейшего разговора по неприемлемому для вас направлению, для пресечения некорректных действий оппонента.

*в) отсроченный.* Отложить ответ следует тогда, когда немедленная ответная реплика с психологической точки зрения поставит под угрозу нормальный ход дискуссии, т.е. может последовать неуправляемый эмоциональный взрыв с нежелательными последствиями; или же тогда, когда имеется возможность нанести нейтрализующий удар в другой момент, когда замечание потеряет важность, а сила опровержения увеличится. Кроме того, отложить ответ следует и в случае, если нет необходимости реагировать по мелочам и замечание выходит за рамки дискуссии.

*г) молчаливый ответ.* Если вы видите психологическую уловку, если замечание оппонента диктуется его враждебностью, он создает умышленную помеху, очевидную для всех присутствующих, и не затрагивает суть дела, то лучше игнорировать такое поведение. Если же он прав в своих действиях, то вам ничего другого, кроме молчания, и не остается.

*Далеко не всегда следует стремиться к исчерпывающим ответам и немедленно реагировать на замечания, реплики и возражения собеседников-оппонентов.*

## **Задание 4**

### **УЧИТЕСЬ СПОРИТЬ**

Для того, чтобы успешно вести спор, необходимо изучить правила его ведения.

1. В ходе аргументации используйте только те доводы, которые вы и ваш оппонент понимаете одинаково.

2. Если ваш довод не принимается, то найдите причину этого и далее в разговоре на нем не настаивайте.

3. Не преуменьшайте значимость сильных доводов противника, наоборот, подчеркните их важность и тем самым свое правильное понимание.

4. Свои аргументы, не связанные с тем, что говорил ваш противник или партнер, приводите после того, как вы ответили на его доводы.

5. Точнее соизмеряйте темп аргументации с особенностями темперамента партнера.

6. Имейте в виду, что излишняя убедительность всегда вызывает отпор, так как превосходство партнера в споре всегда обидно.

7. Приведите один или два ярких аргумента и, если достигнут желаемый эффект, ограничьтесь им (ими).

#### ***Памятка "Пять заблуждений в споре"***

**1. Завышенная оценка информированности собеседника.** Вы замкнуты на себе, и вам кажется, что партнеру все известно и понятно. Вследствие этого не обеспечивается аргументированность ваших доводов.

**2. Отождествление эмоций.** Вы думаете, что у оппонента ваше предложение вызовет такие же эмоции, которые испытываете вы сами. Эмоции и чувства связаны и зависят, прежде всего, от мотивов. Они у вас могут быть совсем другими, чем у оппонента.

**3. Неадекватность сил.** Свои возможности и способности вы завышаете, а силы оппонента занижаете.

**4. Ложная мотивация.** Вы приписываете собеседнику мотив поведения, ему не свойственный, и тратите время и силы на ложном направлении.

**5. Чрезмерная апелляция к уму оппонента.** Эмоциональное воздействие могло бы ускорить дело. Вспомните Цицерона: "Оратор должен владеть двумя основными достоинствами: во-первых, умением убеждать точными доводами, а во-вторых, волновать души слушателей внушительной и действенной речью".

## Задание 5

### НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ЛЮДЬМИ В ПРОЦЕССЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Беседуя по телефону (или участвуя в заседаниях), мы нередко, почти не отдавая себе отчета, начинаем выводить на листке бумаги узоры, рожицы или геометрические фигуры. Не спешите выбрасывать свои художества! Как считают психологи, каракули могут немало рассказать о вашем характере или настроении.

**1. Спирали, круги, волнистые линии.** Чужие проблемы не слишком вас заботят или вообще не интересуют, мешают вам или кажутся обременительными. Если вы вынуждены заниматься чужими делами, то вам хочется покончить с ними как можно скорее. Почему? Все ваше внимание в настоящий момент сосредоточено на собственной персоне. Возможно, вы переживаете легкий кризис, и от вас требуется принять какое-либо решение. Если вы заметили, что начинаете рисовать спирали, имейте в виду: сейчас вам необходимо следить за собой, чтобы не вспылить и не нанести собеседнику оскорбление.

**2. Цветочки, солнце, гирлянды.** На душе у вас вовсе не так весело, как это может показаться, скорее наоборот. Вы больше всего мечтаете о дружбе и нежности, а слова, которые вертятся на языке, невольно переносите на бумагу: «Обрати на меня внимание!». Если ваша рука начинает выводить цветочки или солнце, поспешите навестить хороших друзей или по крайней мере постарайтесь в ближайшее время находиться среди людей.

**3. Сетки.** Вы чувствуете, что попали в рискованное или же просто неловкое положение. Каждая решительная, жирная линия – это атака, которую вы не решаетесь предпринять. Если вы обведёте свой рисунок – это значит, что с проблемой покончено, по крайней мере внешне. Вы чаще всего склонны проглатывать обиду и раздражение. А это таит в себе опасность: у вас в душе накапливается разочарование, и вы чувствуете себя все более и более несчастными.

**4. Переплетение сердец.** Вы переполнены чувствами. Хочется расцеловать весь мир. Обратите внимание: чем строже слова, которые вы произносите, тем большие масштабы приобретает рисунок. Не надо держаться так холодно, до такой степени скрывать свои чувства. Скажите их!

**5. Узоры на обоях.** Острые углы и плавные овалы соединяются в мотив, повторяющийся до бесконечности. Такой узор говорит о том, что вам скучно: надоел телефонный разговор, а может быть, вообще весь ваш образ жизни. Вы жаждете перемен, мечтаете о новых переживаниях, которые избавят вас от ощущения, что вы тратите время впустую. Задумайтесь серьезно, как поменять образ жизни. Можно начать с пустяка: скажем, выкинуть нечто экстравагантное, такое, что вы всегда хотели, но не решались сделать. Это разрушит однообразие, действующее на вас так угнетающе.

**6. Кресты.** Кресты изображают очень часто. Женщины обычно придают им вид украшений, у мужчин они более строгих очертаний. В обоих случаях кресты выражают чувство вины, возникшее, скорее всего, в ходе телефонного разговора. Что-то вас тяготит: или вы себя укоряете сами, или вас упрекнул собеседник. Надо непременно обсудить причину – правда, не обязательно сию же минуту. В противном случае вам предстоит еще долго мучиться.

**7. Человечки.** Пусть их веселый вид не вводит вас в заблуждение. Это изображение – признак беспомощности или желания уклониться от какой-то обязанности. Люди обычно рисуют человечка в момент, когда им следовало бы сказать решительное "нет", но они не могут заставить себя произнести это слово. Так что человечка надо воспринимать как предупреждение и сказать себе: "Не сдавайся! Откажись, иначе потом будешь сокрушаться из-за собственной слабости!".

**8. Квадраты, треугольники и другие геометрические фигуры.** Ясно одно: вас легко не проведешь. У вас четкие цели и убеждения, вы почти никогда не скрываете своего мнения. Вы редко испытываете страх перед своими противниками и конкурентами. Обычно вы сосредоточены. Чем

более угловаты геометрические формы, тем более вы агрессивны, хотя внешне это и не всегда заметно. Это качество сковывает вашу фантазию и не позволяет вам расслабиться. Постарайтесь смотреть на вещи проще.

**9. Пчелиные соты.** Они говорят о стремлении к спокойствию, гармонии, к упорядоченной жизни. Они могут означать и желание создать семейное гнездо. Задумайтесь над последним объяснением! Вероятно, ваша проблема – в нежелании признать перед самим собой существование такой мечты. Рисунок выдает ваши скрытые мысли.

**10. Шахматные поля.** По-видимому, вы оказались в весьма неприятном или, по крайней мере, затруднительном положении. Вы мечтаете о ясном и надежном пути. В данный момент не следует что-либо скрывать или замалчивать. Если такие изображения появляются часто, то вы, вероятнее всего, страдаете от скрытых комплексов.

**11. Переплетение кругов.** Чаще всего такой рисунок отражает желание участвовать в чем-либо. В настоящий момент вы чувствуете, что находитесь вне событий. Может быть, хотите кому-либо помочь, но не знаете как. Или у кого-то именины, а вас не пригласили. Постарайтесь уяснить, почему вы «вне игры», и как-нибудь исправить положение.

## Задание 6

### ПРОВЕРЬ СЕБЯ

Для самопроверки ответьте на ряд тестовых заданий. По итогам результатов составьте характеристику на себя в письменном виде.

#### **Тест "Ваше отношение к себе"**

1. Как часто вас терзают мысли, что вам не следовало говорить или делать что-то:

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

2. Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, вы:

- а) постараетесь победить его в остроумии;
- б) не будете ввязываться в соревнование, а отдадите ему должное и закончите разговор;



в) поддержите беседу и постараетесь запомнить его шутки, чтобы потом пересказать знакомым.

3. Выберите одно из мнений, наиболее вам близкое:

а) то, что многим кажется везением, на самом деле – результат упорного труда;

б) успехи зачастую зависят от счастливого стечения обстоятельств;

в) в сложной ситуации главное – не упорство или везение, а человек, который сможет одобрить или утешить.

4. Вам показали шарж или пародию на вас, вы:

а) рассмеетесь и обрадуетесь тому, что в вас есть что-то оригинальное;

б) тоже попытаетесь найти что-то смешное в вашем партнере и высмеять его;

в) обидитесь, но не подадите вида;

г) уйдете, хлопнув дверью.

5. Вы всегда спешите, вам не хватает времени, вы беретесь за выполнение заданий, которые превышают возможности одного человека:

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

6. Вы выбираете туалетную воду в подарок подруге (другу). Купите:

а) туалетную воду, которая нравится вам;

б) туалетную воду, которой, как вы думаете, будет рад (-а) подруга (друг), хотя вам лично она не нравится;

в) туалетную воду, которую рекламировали в недавней телепередаче.

7. Вы любите представлять себе различные ситуации, в которых вы ведете себя совершенно иначе, чем в жизни:

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

8. Задевает ли вас, когда ваши коллеги (особенно молодые) добиваются большего успеха, чем вы:

а) да;

б) нет;

в) иногда.

9. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо:

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

10. Закройте глаза и попытайтесь представить себе три цвета подряд (какой из них вам видится ярче):

- а) голубой;
- б) желтый;
- в) красный.

*Ключ к тесту*

Вариант ответа	Номер вопроса									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>А</b>	1	5	5	3	1	5	1	1	5	1
<b>Б</b>	3	1	1	4	5	3	5	5	1	3
<b>В</b>	5	3	3	1	3	1	3	3	3	5

*Ваши результаты*

**38 – 50 баллов.** Вы довольны собой и уверены в себе. У вас большая потребность доминировать над людьми, любите подчеркивать свое "я", выделять свое мнение. Вам безразлично то, что о вас говорят, но сами имеете склонность критиковать других. Чем больше у вас баллов, тем больше вам подходит определение: "Вы любите себя, но не любите других". У вас есть один недостаток: слишком серьезно относитесь к себе, не принимаете никакой критики. Вполне возможно, что вы уже чувствуете себя "на высоте". Надменных и снисходительных, пусть даже королей, откровенно говоря, недолюбливают. Поэтому не удивляйтесь, если к вам относятся не совсем так, как вам хотелось бы. Вы сами – творец своего имиджа.

**24 – 37 баллов.** Вы живете в согласии с собой, знаете и можете себе доверять. Обладаете ценным умением находить выход из трудных ситуаций как личного характера, так и во взаимоотношениях с людьми. Формулу вашего отношения к себе и окружающим можно выразить словами: "Доволен собой, доволен другими". У вас нормальная здоровая самооценка, вы умеете быть для себя поддержкой и источником силы и, что самое главное, не за счет других. Вас любят и принимают так же, как и вы себя. На этой основе вы легко можете создать любой новый стиль, который гармонично впишется в ваш имидж. Успехов!

**10 – 23 балла.** Очевидно, вы недовольны собой, вас мучают сомнения и неудовлетворенность своими интеллектом, способностями, достижениями, своей внешностью, возрастом, полом... Остановитесь! Кто сказал,

что любить себя – плохо? Кто внушил вам, что думающий человек должен быть постоянно собой недоволен? Разумеется, никто не требует от вас самодовольства, но вы должны принимать себя, уважать себя, поддерживать в себе этот огонек. Иначе вам всю жизнь придется прожить в ампула "серой мышки". Согласитесь – не самый приятный образ. А ведь под этой внешностью скрываются достоинства. Вам же нужно только суметь принять их и показать, наконец, другим. Не бойтесь! Когда-то ведь нужно начинать учиться любить себя.

### ***Тест "Симптом стрессового состояния"***

Этот мини-тест призван помочь вам обнаружить симптом стрессового состояния организма.

Итак, вам необходимо ответить "да" или "нет" на десять вопросов.

1. Легко ли вы раздражаетесь?
2. Считаете ли вы, что даже ближайшие коллеги относятся к вам недоброжелательно?
3. Кажется ли вам, что у вас плохая память?
4. Полагаете ли вы, что ваш начальник вас недооценивает?
5. Случается ли вам просыпаться на два часа раньше срока?
6. Бывает ли у вас беспричинный страх?
7. Случается ли вам испытывать острую потребность в алкоголе, никотине или шоколаде?
8. Бывает ли, что желание поработать у вас возникает только в конце рабочего дня?
9. Замечаете ли вы у себя повышенный или, наоборот, ослабленный аппетит?
10. Случалось ли вам слышать от жены (мужа), что мышление – враг секса?

#### *Ваши результаты*

Если на эти вопросы вы хотя бы в двух случаях дали положительный ответ, вам уже можно идти консультироваться с психологом.

### ***Тест "Общительный ли вы человек?"***

Этот тест позволит вам определить уровень вашей коммуникабельности, разобраться в особенностях своего стиля общения.

1. Если вас пригласил в гости человек, которому вы не симпатизируете, то примете ли вы это приглашение?

- а) да;
- б) только в исключительных случаях;
- в) нет.

2. Представьте себе, что в гостях вы вынуждены сидеть около человека, которого вы считаете своим врагом. Как вы себя поведете?

- а) не буду обращать на него внимания;
- б) буду отвечать только на его вопросы;
- в) попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались зайти в одну квартиру, но внезапно слышите, что там возник семейный спор. Что вы сделаете?

- а) все-таки позвоню;
- б) подожду, пока спор прекратится;
- в) уйду.

4. Что вы сделаете, если в гостях вам предложат блюдо, которое вы не любите?

- а) несмотря на отвращение, съем его;
- б) скажу хозяевам, что не могу его есть;
- в) пожалуюсь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд вы обычно выбираете?

- а) самый лучший;
- б) самый маленький;
- в) ближайший ко мне.

6. Что вы предпримете в том случае, если в компании внезапно наступил перерыв в разговоре?

- а) подожду до тех пор, пока кто-нибудь не начнет разговор на новую тему;
- б) сам найду какую-нибудь тему.

7. Представьте, что вы на работе или где-нибудь еще попали в неприятное положение. Расскажете ли вы об этом своим знакомым?

- а) обязательно;
- б) только друзьям;
- в) не скажу ни одному человеку.

8. Добавляете ли вы что-нибудь от себя в рассказы, которые слышали от других?

- а) да;
- б) с очень незначительными "улучшениями";
- в) почти нет.

9. Носите ли вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее друзьям?

- а) да;
- б) иногда;
- в) никогда.

10. Что вы делаете, если, будучи в компании, не понимаете рассказанного анекдота?

- а) смеюсь вместе со всеми;
- б) остаюсь серьезным;
- в) прошу чтобы кто-нибудь объяснил мне суть анекдота.

11. Что вы предпринимаете, если, будучи в компании, начинаете ощущать резкую головную боль?

- а) молча терплю;
- б) прошу таблетку от головной боли;
- в) иду домой.

12. Что вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевизору сейчас начнется передача, которая интересует только вас?

- а) прошу хозяина включить телевизор;
- б) смотрю ее в соседней комнате, чтобы не мешать остальным гостям;
- в) отказываюсь от просмотра передачи.

13. Вы находитесь в гостях. Какая ситуация для вас более комфортна?

- а) когда развлекаю гостей;
- б) когда меня развлекают другие.

14. Обладаете ли вы привычкой заранее решать, как долго сможете оставаться в гостях?

- а) нет;
- б) иногда;
- в) да.

15. Корреспондент газеты взял у вас интервью. Какова ваша реакция?

- а) доволен, если это интервью напечатают;
- б) хотел бы, чтобы это было уже в прошлом;
- в) мне это совсем безразлично.

16. Смогли бы вы беспристрастно отнестись к людям, которых терпеть не можете?

- а) безусловно;
- б) только в виде исключения;
- в) не задумывался над этим вопросом.

17. Соглашаетесь ли вы с мнением других людей, если оно справедливо, но для вас неблагоприятно?

- а) не всегда;
- б) если только оно подтверждает мое мнение;
- в) а зачем, собственно говоря, это делать?

18. Когда вы прекращаете спорить?

- а) чем скорее, тем лучше;
- б) когда этот спор не имеет никакого смысла;
- в) после того, как я убедил своего оппонента.

19. Если вы знаете наизусть стихи, то будете ли читать их в обществе?

- а) с удовольствием;
- б) если об этом попросят;
- в) ни в коем случае.

20. Представьте себе, что вы живете во времена графа Монте-Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен ваш злейший враг. Начнете ли вы с ним перестукиваться?

- а) как можно скорее;
- б) когда не смогу больше терпеть одиночества;
- в) никогда.

21. Есть ли у вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

- а) да;
- б) нет;
- в) под Новый год я обычно сплю.

### Ключ к тесту

Позиции (пункт)	Номер вопроса																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
<b>а</b>	20	0	5	10	0	5	30	15	0	0	5	0	20	0	10	15	25	0	0	20	5
<b>б</b>	5	5	10	0	5	15	5	5	5	5	10	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0
<b>в</b>	0	25	0	5	10	0	0	0	10	10	0	10	—	15	5	0	0	10	10	0	10

### Ваши результаты

**280 – 300 баллов.** Не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали.

**200 – 280 баллов.** Вы можете быть довольны собой – по крайней мере в том, что касается ваших общественных способностей. Вы охотно про-

водите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным гостем и собеседником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности часто делают вас душой компании.

**100 – 200 баллов.** Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают вас приятным для общества человеком, с другой – прочие качества вашего характера как бы затемяют первые. В целом вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно в обществе, хотя вам не всегда легко удается приспособиться к окружающим. Однако в обществе, в окружении людей, которым вы симпатизируете, вы часто проводите очень приятные часы.

**50 – 100 баллов.** Вам нужно признаться в том, что, как правило, вы любите одиночество и в узком семейном или дружеском кругу чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Что ж, многие знаменитые люди, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей.

**0 – 50 баллов.** Вы живете, избегая общества других людей.

### ***Тест "Конфликтный ли вы человек"***

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете?

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании критикуете ли вы начальство за допущенные ошибки?

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- а) считая, что вы не хуже его, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?

- а) выскажитесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща, муж, жена) постоянно говорят вам о необходимости экономии и бережливости, а сам (-а) то и дело покупает дорогие вещи. Что вы ей (ему) скажете?

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей (ему) удовольствие;
- б) говорите, что вещь безвкусная;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней (ним) из-за этого.

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

- а) думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за чужих плохо воспитанных детей";
- б) делаете им замечание;
- в) если бы это было в общественном месте, вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в этом случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это?



- а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантах.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были не правы?

*Ключ к тесту: а – 4, б – 2, в – 0.*

*Ваши результаты*

**30 – 44 баллов.** Вы тактичны. Не любите конфликты, даже если и можете их сгладить; легко избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

**15 – 29 баллов.** О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения. И за это вас уважают.

**10 – 14 баллов.** Вы ищете повод для споров, большинство из которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

### ***Тест "Умеете ли вы контролировать себя?"***

*Подчеркните "да", если вы согласны с утверждением, или "нет", если не согласны.*

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.

Да. Нет.

2. Я бы, пожалуй, мог при случае "свалить дурака", чтобы привлечь к себе внимание или позабавить окружающих.

Да. Нет.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

Да. Нет.

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то глубже, чем это есть на самом деле.

Да. Нет.

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

Да. Нет.

6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

Да. Нет.

7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

Да. Нет.

8. Для того чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.

Да. Нет.

9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.

Да. Нет.

10. Я всегда такой, каким кажусь.

Да. Нет.

*Ключ к тесту*

Начислите себе по одному баллу за ответ "нет" на 1, 5 и 7-й вопросы и за ответ "да" на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее.

*Ваши результаты*

**0 – 3 балла** – у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас неудобным в общении по причине вашей прямолинейности.

**4 – 6 баллов** – у вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

**7 – 10 баллов** – у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы произведете на окружающих.

## ***Методика динамики способов реагирования на конфликтные ситуации***

Из двух вариантов решения конфликта выберите тот, который наиболее близок вам.

- 1) а. Иногда соглашаюсь, чтобы ответственность за решение взял на себя другой человек;  
б. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
- 2) а. Стремлюсь найти компромиссное решение;  
б. Пытаюсь решить вопрос с учетом личных интересов и партнера.
- 3) а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;  
б. Иногда могу пожертвовать своими интересами ради интересов другого человека.
- 4) а. Прежде всего, предлагаю пойти на совместные уступки;  
б. Прежде всего, я стараюсь не задеть чувств другого.
- 5) а. Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку другого;  
б. Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 6) а. В споре я пытаюсь избежать неприятностей для себя;  
б. Не скрою, что в спорах мне чаще всего удается отстоять мои интересы.
- 7) а. Стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно;  
б. Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться нужного.
- 8) а. Никогда не стесняюсь настоять на своем;  
б. Первым делом определяю, возможна ли взаимная выгода.
- 9) а. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возможных разногласий;  
б. Не скрою, что умею добиваться своего, манипулируя интересами другого.
- 10) а. Надо стремиться настоять на своем – такова жизнь;  
б. Средний вариант всегда предпочту крайним решениям.
- 11) а. Прежде всего, я стремлюсь ясно определить суть всех затронутых интересных вопросов;  
б. Я стараюсь успокоить другого, главным образом, сохранить отношения.

- 12) а. Зачастую я избегаю сохранять позицию, которая может вызвать споры;  
б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 13) а. Я предлагаю среднюю позицию;  
б. Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
- 14) а. Я сообщаю другому лицу свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;  
б. Пытаюсь показать логику и преимущество моих взглядов.
- 15) а. Неверное решение можно исправить, а испорченные отношения – никогда;  
б. Я стараюсь делать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
- 16) а. Очень внимательно слежу за тем, чтобы не задеть чувств другого;  
б. Я обычно пытаюсь убедить другого в привлекательности моей позиции.
- 17) а. Я сильно переживаю, если мне не уступают в споре;  
б. Стараюсь избежать любой напряженности.
- 18) а. Если это сделает другого счастливым, я дам возможность настоять на своем;  
б. Сразу остываю и уступаю, если вижу, что другой идет на уступки.
- 19) а. Первым делом стремлюсь четко выделить в споре свои и чужие цели;  
б. Стараюсь отложить спорный вопрос, так как знаю, что страсти со временем улягутся.
- 20) а. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;  
б. Я стараюсь найти лучшее сочетание наших выгод и потерь.
- 21) а. Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому;  
б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22) а. Я пытаюсь найти позицию, которая включает в себя позицию мою и другого;  
б. Иногда я не прочь дать другому решить трудный вопрос.
- 23) а. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;  
б. Чтобы отстоять свои взгляды, я умею использовать и логику, и чувства, и давление.
- 24) а. Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;  
б. Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

- 25) а. Скорее всего, я отношусь к числу людей, которые умеют убедить в своей правоте;  
б. Ведя переговоры, я умею быть внимательным к позиции и аргументам другого.
- 26) а. Я всегда склонен призывать к взаимным уступкам;  
б. Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
- 27) а. Не переношу споров, так как чаще всего они бесполезны;  
б. В спорах со мной чаще всего партнерам удается навязать свое мнение.
- 28) а. Ради дела я стремлюсь настоять на своем, даже преодолевая при этом себя;  
б. Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
- 29) а. Согласен на уступки, но только взаимные;  
б. Здоровье дороже всяких споров.
- 30) а. Стараюсь не задеть достоинства другого;  
б. Всегда стремлюсь к совместному успеху.

*Ключ для опросника*

Конкуренция: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Уклонение: 1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15а, 17б, 19б, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1а, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 21а, 24а, 25б, 27б, 30а.

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

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

*Обработка результатов*

По каждому разделу ключа подсчитывается суммарное число ответов, совпадающих с ключом. Сравнение полученных чисел покажет преимущественный способ реагирования на конфликт.

***Тест "Трудно ли вас вывести из равновесия"***

Душевное равновесие – качество драгоценное во многих отношениях. Предлагаемый тест поможет вам ответить на следующий вопрос: "Действительно ли вы раздражительны или просто не хотите сдержаться?".

В каждой из ситуаций теста вам предстоит ответить на один и тот же вопрос: "Раздражает ли вас...?", указывая при этом один из возможных вариантов ответа:

- а) очень раздражает;
- б) не особенно раздражает;
- в) ни в коем случае не раздражает.

Ситуации:

1. Смятая страница газеты, которую вы хотите почитать.
2. Женщина "в годах", одетая как молоденькая девушка.
3. Чрезмерная близость собеседника (допустим, в трамвае в час пик).
4. Курящая на улице женщина.
5. Когда какой-то человек кашляет в вашу сторону.
6. Когда кто-то грызет ногти.
7. Когда кто-то смеется невпопад.
8. Когда кто-то пытается учить вас, что и как нужно делать.
9. Когда любимая девушка (юноша) постоянно опаздывает.
10. Когда в кинотеатре сидящий перед вами человек все время вертится и комментирует сюжет фильма.
11. Когда вам пытаются пересказать сюжет интересного романа, который вы только собираетесь прочесть.
12. Когда вам дарят ненужные предметы.
13. Громкий разговор в общественном транспорте.
14. Слишком сильный запах духов.
15. Человек, который слишком сильно жестикулирует во время разговора.
16. Коллега, который слишком часто употребляет иностранные слова.

*Ключ к тесту.* Начислите себе по 3 балла за вариант ответа "а", по 1 баллу – вариант "б", 0 баллов – за ответ "в".

*Ваши результаты*

Если в сумме вы набрали **30 и более баллов**, то это говорит о том, что вас не отнесешь к числу терпеливых и спокойных людей. Вас раздражает все, даже вещи незначительные. Вы вспыльчивы, легко выходите из себя, чем могут воспользоваться ваши конкуренты. К тому же это слишком расшатывает вашу нервную систему, вследствие чего страдают и окружающие вас люди. Вам следует научиться сдерживать себя.

**12 – 29 баллов.** Вас можно отнести к самой распространенной группе людей. Вас раздражают вещи только самые неприятные, из обыденных невзгод вы не делаете драмы. К неприятностям умеете "поворачиваться спиной", достаточно легко забываете о них.

**11 и менее баллов.** Вы весьма спокойный человек, реально смотрите на жизнь. По крайней мере, с полной уверенностью о вас можно сказать: вы не тот человек, которого можно легко вывести из равновесия.

## *Имидж*

**Имидж** – это своего рода фирменный знак. Чем лучше он представлен, тем выше репутация человека. А она является ключом к решению многих жизненных и деловых проблем. Из фигур выберите одну, которая вам больше понравилась: круг, квадрат, прямоугольник, треугольник, зигзаг.

**Квадрат.** Трудолюбие, усердие, потребность доводить начатое дело до конца, упорство, позволяющее добиваться завершения работы, – вот чем знамениты истинные "Квадраты". Выносливость, терпение и методичность обычно делают "Квадрата" высококлассным специалистом в своей области. "Квадрат" любит раз и навсегда заведенный порядок: все должно находиться на своем месте и происходить в свое время. Идеал "Квадрата" – распланированная, предсказуемая жизнь, ему не по душе "сюрпризы" и изменения первичного хода событий.

**Прямоугольник.** Временная форма организации личности, которую могут "носить" остальные устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Это люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они сейчас ведут, и потому занятые поисками лучшего положения. Именно поэтому ведущие качества "Прямоугольника" – любознательность, пытливость, живой интерес ко всему происходящему и смелость. "Прямоугольники" открыты для новых идей, ценностей, способов мышления и жизни, легко усваивают все новое.

**Треугольник.** Эта фигура символизирует лидерство. Самая характерная особенность истинного "Треугольника" – способность концентрироваться на главной цели. "Треугольники" – энергичные, неуправляемые, сильные личности, которые ставят ясные цели и, как правило, достигают их. Они честолюбивы и прагматичны, умеют представить вышестоящему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных. Сильная потребность быть правым и управлять положением дел делает "Треугольник" личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими.

**Круг.** Самая доброжелательная из фигур. "Круг" обладает высокой чувствительностью, развитой эмпатией – способностью сопереживать, сочувствовать, эмоционально отзываться на переживания другого человека. Он ощущает чужую радость и чувствует чужую боль как свою собственную. "Круг" счастлив тогда, когда все ладят друг с другом. Именно поэтому, когда у "Круга" возникает с кем-то конфликт, наиболее вероятно, что именно он уступит первым. "Круг" стремится найти общее даже в противоположных точках зрения.

**Зигзаг.** Фигура, символизирующая творчество. Комбинирование абсолютно различных, несходных идей и создание на этой основе чего-то нового, оригинального – вот что нравится "Зигзагам". Они никогда не довольствуются способами, при помощи которых вещи делаются в данный момент или делались в прошлом. "Зигзаг" – самый восторженный, самый возбудимый из всех перечисленных фигур. Когда у него появляется новая и интересная мысль, он готов передать ее всему миру! "Зигзаги" – неутомимые проповедники своих идей и способны увлечь за собой многих.

### ***Поведение в конфликте***

**Сотрудничество** – момент, когда участники конфликтной ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Практика убеждает, что именно в ситуации сотрудничества конфликт разрешается максимально выигрышно для всех его участников. Другие способы регулирования конфликта позволяют достичь успеха в лучшем случае лишь одной из сторон.

Работая с тестом, старайтесь исходить не из вышесказанного, а из того, как вы проявляете себя в действительности, попав в конфликтную ситуацию. Только в этом случае тест будет полезен для вас.

### ***Тест предрасположенности к конфликтному поведению***

Тест состоит из опросника и ключа к нему. Опросник К. Томаса описывает каждую из пяти форм поведения индивида в конфликтной ситуации 12 суждениями, которые в различных сочетаниях сгруппированы в 30 пар. Необходимо выбрать из них то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения. Шифр суждения (букву А или Б) впишите в соответствующую графу ключа.

Количество баллов соответствует количеству выборов и подсчитывается по вертикали в каждой графе, что и дает представление о выраженности у испытуемого тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.



2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я стремлюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А. Я твердо стремлюсь добиться своего.  
Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Первым делом я пытаюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б. Пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.  
Б. Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.  
Б. Стремлюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. А. Даю возможность другому настоять на своем, если это сделает его счастливым.  
Б. Если мне идут навстречу, я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении.
19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.  
Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть все наши разногласия.  
Б. Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательнее к желаниям другого.  
Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
Б. Я отстаиваю свои желания.
23. А. Как правило, я озабочен (-а) тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.  
Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
Б. Я предлагаю среднюю позицию.
26. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Меня всегда озадачивает то, что должно бы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
 Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
 Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А. Я предлагаю среднюю позицию.  
 Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
 Б. Всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным лицом смогли добиться успеха.

*Примечание:* в понятие "другой" опросника вкладывается значение "другой участник конфликтной ситуации".

*Ключ к тесту*

Порядковый номер вопросов	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособленчество
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А

16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

*Примечание.* Для наглядности полученных результатов количество выборов в каждой графе ключа можно перевести в проценты, приняв число 12 за 100 %.

### ***Тест "Ваш стиль общения"***

Нам редко удается взглянуть на себя "со стороны", а ведь у каждого человека существует своя излюбленная манера общения – то, что обычно называют стилем. Ваш стиль общения поможет определить данный тест. На каждые из 20-ти вопросов даны 3 варианта ответов: подчеркните тот, который вас устраивает.

1. Склонны ли вы искать пути примирения после очередного служебного конфликта?

- а. Всегда.
- б. Иногда.
- в. Никогда.

2. Как вы ведете себя в критической ситуации?

- а. Внутренне "кипите".
- б. Сохраняете полное спокойствие.

- в. Теряете самообладание.
- 3. Каким считают вас коллеги?
  - а. Самоуверенным и завистливым.
  - б. Дружелюбным.
  - в. Спокойным и независимым.
- 4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственную должность?
  - а. Примите ее с некоторыми опасениями.
  - б. Согласитесь без колебаний.
  - в. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.
- 5. Как вы будете себя вести, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?
  - а. Выдадите ему "по первое число".
  - б. Заставите вернуть.
  - в. Спросите, не нужно ли ему еще что-нибудь.
- 6. Какими словами вы встретите мужа (жену), если он (она) вернулся (вернулась) с работы позже обычного?
  - а. Что тебя так задержало?
  - б. Где ты торчишь допоздна?
  - в. Я уже начал (-а) волноваться.
- 7. Как вы ведете себя за рулем автомобиля?
  - а. Стараетесь обогнать машину, которая "показала вам хвост".
  - б. Вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало.
  - в. Мчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.
- 8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?
  - а. Сбалансированными
  - б. Легкомысленными.
  - в. Крайне жесткими.
- 9. Что вы предпринимаете, если не все удастся?
  - а. Пытаетесь свалить вину на другого.
  - б. Смиряетесь.
  - в. Становитесь впредь осторожнее.
- 10. Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности в среде современной молодежи?
  - а. Пора бы уже запретить молодежи такие развлечения.
  - б. Надо создать возможность для молодежи организованно и культурно отдыхать.
  - в. И чего мы столько возимся с молодежью?

11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?
- а. И зачем я только на это нервы тратил (-а)?
  - б. Видно, этот человек начальнику приятнее.
  - в. Может быть, мне это удастся в другой раз.
12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?
- а. Страх.
  - б. Скуки.
  - в. Искреннего удовольствия.
13. Как вы будете себя вести, если образовалась дорожная пробка и вы опоздали на важное совещание?
- а. Будете нервничать во время совещания.
  - б. Попытаетесь вызвать снисходительность партнеров.
  - в. Огорчитесь.
14. Как вы относитесь к своим спортивным увлечениям?
- а. Обязательно стараетесь выиграть.
  - б. Цените удовольствие почувствовать себя вновь молодым.
  - в. Очень сердитесь, если проигрываете.
15. Как вы поступите, если вас плохо обслужат в ресторане?
- а. Стерпите, чтобы избежать скандала.
  - б. Позовете метрдотеля и сделаете ему замечание.
  - в. Отправитесь с жалобой к директору ресторана.
16. Как вы поступите, если вашего ребенка обижают в школе?
- а. Поговорите с учителем.
  - б. Устроите скандал родителям ребенка, обидевшего вашего.
  - в. Посоветуете ребенку дать сдачи.
17. Какой вы человек?
- а. Придерживающийся "золотой середины".
  - б. Самоуверенный.
  - в. Пробивной.
18. Что вы скажете подчиненному, с которым столкнулись в дверях?
- а. Простите, это моя вина.
  - б. Ничего, пустяки.
  - в. А повнимательнее вы не можете быть?
19. Какова ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в среде молодежи?
- а. Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?
  - б. Надо бы ввести суровые наказания!
  - в. Нельзя же все валить на молодежь, виноваты и воспитатели!

20. Какое животное вы любите?

- а. Тигра.
- б. Домашнюю кошку.
- в. Медведя.

*Ключ к тесту*

Определите ваш ответ в баллах. Баллы просуммируйте. Если вы не выбрали ответ из предложенных вариантов, то по заданному вопросу вы набрали 0 баллов.

Позиция	Номер вопроса																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>а</b>	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
<b>б</b>	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
<b>в</b>	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

*Ваши результаты*

**34 балла и менее.** Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы "греетесь под любым ветерком". И все же побольше решительности вам не помешает! К критике "снизу" относитесь доброжелательно, но побаиваетесь критики "сверху".

**35 – 44 балла.** Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия. К критике вы относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

**45 баллов и более.** Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестки по отношению к другим людям, надеетесь дойти до управленческих "верхов", рассчитывая на свои силы. Добиваясь успеха в какой-либо области, вы можете пожертвовать интересами окружающих. К критике вы относитесь двойственно: критику "сверху" принимаете, а критику "снизу" воспринимаете болезненно. Вы можете преследовать критику "снизу".

Если по семи и более вопросам вы набрали по 3 балла и менее чем по семи вопросам – по 1 баллу, то ваша агрессивность носит скорее разрушительный, чем конструктивный характер. Вы склонны к непродуман-

ным поступкам и ожесточенным дискуссиям, относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне могли бы избежать.

Если же по семи и более вопросам вы получили по 1 баллу и менее чем по семи вопросам – по 3 балла, то вы чрезмерно замкнуты. Это не означает, что вам не присущи вспышки агрессивности, просто вы их тщательно подавляете.

### ***Тест "Умеете ли вы влиять на других людей?"***

Основа основ делового человека – умение влиять на других людей. Имеется ли у вас такая способность, можете ли вы повести людей за собой или вам надо тщательно развивать эту способность? В поисках ответов на эти вопросы вам поможет приведенный далее тест.

Ответьте "да" или "нет" на следующие вопросы.

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к вам?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?



13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник (или кто-то весьма авторитетный) в чем-то не прав?

*Ключ к тесту*

Подсчитайте набранное вами количество баллов, воспользовавшись для этого таблицей.

Вариант ответа	Номер вопроса												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Да	5		5	5	5	5	5			5	5	5	5
Нет		5						5	5				

*Ваши результаты*

**35 – 65 баллов.** Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Вы считаете, что он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтобы они чувствовали себя комфортно в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

**35 баллов и менее.** Увы, хотя вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должна быть подчинена строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать "через силу". При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели, а часто оказываясь и неправильно понятым.

***Тест "Моя тактика ведения переговоров"***

1. А. Обычно я настойчиво добиваюсь своего.

Б. Я часто стараюсь найти точки соприкосновения.

2. А. Я пытаюсь избежать неприятностей.

Б. Когда я доказываю свою правоту, то на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.

3. А. Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.  
Б. Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.
4. А. Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.  
Б. Разногласия всегда волнуют меня.
5. А. Я стараюсь успокоить партнера и сохранить с ним нормальные отношения.  
Б. Всегда следует доказывать свою точку зрения.
6. А. Всегда следует искать общие точки зрения.  
Б. Следует стремиться к осуществлению своих замыслов.
7. А. Я сообщаю партнеру свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.  
Б. Лучше продемонстрировать преимущество своей логики рассуждения.
8. А. Я обычно пытаюсь убедить других людей.  
Б. Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.
9. А. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.  
Б. Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.
10. А. Я отстаиваю свою позицию до конца.  
Б. Я склонен изменить позицию, если меня убедят.

#### *Оценка ответов*

Определите совпадения:

П (противоборство): 1А, 2Б, 3А, 4А, 5Б, 6Б, 7Б, 8А, 9А, 10А.

С (сотрудничество): 1Б, 2А, 3Б, 4Б, 5А, 6А, 7А, 8Б, 9Б, 10Б.

Оцените, что преобладает в вашем поведении (С или П), а также определите, на что вы больше ориентированы: на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое (тактика противоборства, конкуренции, конфронтации) или на стремление к совместному решению проблемы (это ориентация на дело, на сотрудничество, кооперацию). Естественно, вторая тактика предпочтительнее.

#### ***Тест "Стиль взаимодействия"***

Перед вами 20 утверждений. Оцените по 5-балльной шкале, как часто (5 – наиболее часто) интересующий вас человек поступает тем или иным образом при взаимодействии с другими людьми.

№	Действия	Баллы
1	Указывает, что надо делать	54321
2	Выслушивает мнения других	54321
3	Дает возможность другим участвовать в принятии решения	54321
4	Дает возможность другим действовать самостоятельно	54321
5	Настойчиво объясняет, как надо что-либо сделать	54321
6	Обучает других работать	54321
7	Советуется с другими	54321
8	Не мешает другим работать	54321
9	Указывает, когда надо делать работу	54321
10	Учитывает успехи других	54321
11	Поддерживает инициативу	54321
12	Не вмешивается в процесс определения целей деятельности другими	54321
13	Показывает, как надо работать	54321
14	Иногда дает возможность другим принимать участие в обдумывании проблемы	54321
15	Внимательно выслушивает собеседников	54321
16	Если вмешивается в дела других, то по-деловому	54321
17	Не разделяет мнения других	54321
18	Прилагает усилия с целью улаживания разногласий	54321
19	Старается улаживать разногласия	54321
20	Считает, что каждый должен применять свой талант как может	54321

*Ключ к тесту*

А. Действия 1, 5, 9, 13, 17 указывают на приверженность к директивному стилю.

Б. Действия 3, 7, 11, 15, 19 свидетельствуют о приверженности к коллегиальному стилю.

В. Действия 4, 8, 12, 16, 20 являются индикаторами невмешательства в действия других людей.

Г. Действия 2, 6, 10, 14, 18 дают основание судить о приверженности к деловому стилю.

Подсчитайте баллы. В каждой группе можно максимально набрать 25 баллов.

*Ваши результаты*

**20 и более баллов** свидетельствуют о том, что человек привержен к стилям А, Б, В или Г.

**12 – 14 баллов** означают, что иногда человек склонен проявлять именно данный стиль взаимодействия.

**Общий показатель** (по всему тесту) в **70 – 80 баллов** свидетельствует об устремленности к взаимодействию с людьми.

**Показатель в 30 – 40 баллов** говорит о пассивности человека в групповой деятельности.

### ***Тест "Кто же я есть на самом деле?"***

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;
  - б) дополнение к речи;
  - в) предательское проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
  - а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?
  - а) радостно кричите: "Привет!"
  - б) сердечным рукопожатием;
  - в) слегка обнимаете друг друга;
  - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
  - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какие мимика и жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же (дайте три ответа)?
  - а) качают головой;
  - б) кивают головой;
  - в) морщат нос;
  - г) морщат лоб;
  - д) подмигивают;
  - е) улыбаются.

5. Какая часть тела "выразительнее" всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению (дайте два ответа)?

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) на то, как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть, что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?
- а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:
- а) первый шаг всегда делает именно мужчина;
  - б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
  - в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем "сигналам", которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?
- а) словам;
  - б) "сигналам";
  - в) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике "сигналы", имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?
- а) просто фиглярство;
  - б) они "заводят" публику;
  - в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
- а) смотрите совершенно спокойно;
  - б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего существа;
  - в) закрываете глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
- а) да;
  - б) нет;
  - в) только отдельные ее элементы.
17. Флиртуя, вы "изъясняетесь" преимущественно...
- а) глазами;
  - б) жестами;
  - в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:
- а) "подсмотрены" у кого-то и заучены;
  - б) передаются из поколения в поколение;
  - в) заложены от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

*Ключ к тесту*

1.	А – 2	Б – 4	В – 3
2.	А – 1	Б – 3	В – 0
3.	А – 0	Б – 4	В – 3
	Г – 2	Д – 4	
4.	А – 0	Б – 0	В – 1
	Г – 1	Д – 0	Е – 1
5.	А – 1	Б – 2	В – 3
	Г – 4	Д – 2	
6.	А – 2	Б – 1	В – 3
	Г – 2	Д – 1	Е – 2
7.	А – 1	Б – 3	В – 3
	Г – 2	Д – 0	
8.	А – 3	Б – 1	В – 1
9.	А – 3	Б – 2	В – 2
	Г – 1		
10.	А – 3	Б – 2	В – 1
11.	А – 0	Б – 3	В – 1
12.	А – 1	Б – 4	В – 2
13.	А – 0	Б – 4	В – 3
14.	А – 4	Б – 2	В – 0
15.	А – 4	Б – 0	В – 1
16.	А – 0	Б – 2	В – 3
17.	А – 3	Б – 4	В – 1
18.	А – 2	Б – 4	В – 0
19.	А – 3	Б – 2	В – 1
20.	А – 4	Б – 0	В – 2

### *Ваши результаты*

**77 – 56 баллов.** Bravo! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уже готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши "приговоры" слишком поспешны, и в этом кроется для вас опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А это ведь важно и на работе, и в личной жизни, не так ли?

**55 – 34 баллов.** Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: "Мне с вами совсем не скучно", сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

**33 – 11 баллов.** Увы, язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам очень трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения, и напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на незначительных жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: тело – это перчатка для души. Стараться понять душу другого – верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

### ***Тест "Проверь своё мастерство вождения"***

Для проверки мастерства вождения водителя предлагается следующий тест. На все вопросы каждого из десяти заданий необходимо дать ответ, который водитель считает правильным.

Тест позволяет водителю с некоторой достоверностью посмотреть на себя со стороны и дать критическую оценку своему поведению при движении на дорогах.

1. Вы едете по прямой дороге, на которой скорость ограничена до 80 км/ч. Впереди движется машина со скоростью 50 км/ч. В начале обгона замечаете в зеркале заднего вида автомобиль, приближающийся с большой скоростью. Что вы сделаете:



- а) откажусь от обгона и убавлю «газ»;
- б) откажусь от обгона и приторможу;
- в) подам сигнал поворота и начну обгон;
- г) откажусь от обгона и просигналю правым указателем поворота, что меня можно обогнать.

2. В какой мере вы соблюдаете общее ограничение скорости в городах и на дорогах:

- а) соблюдаю обязательно;
- б) езжу немного ниже установленной скорости;
- в) не превышаю скорости более чем на 10 км/ч;
- г) превышаю скорость в зависимости от обстановки даже в 1,5 раза.

3. Какому ряду вы отдаете предпочтение на дороге с односторонним трехполосным движением:

- а) среднему;
- б) левому;
- в) правому;
- г) разным в зависимости от ситуации.

4. Какую оценку как водителю вы даете себе:

- а) отличную;
- б) хорошую;
- в) удовлетворительную;
- г) неудовлетворительную.

5. Как вы подъезжаете к главной дороге:

- а) торможу перед самой дорогой;
- б) торможу за 20 м до нее, двигаясь с уменьшенной скоростью;
- в) прекращаю подачу «газа»;
- г) торможу за 30 м, двигаясь с очень низкой скоростью.

6. Сколько раз вы встречались с работниками ГАИ за последние три года («просечки», штрафы, лекции и т. п.):

- а) более 10;
- б) от 4 до 10;
- в) от 1 до 3;
- г) ни разу.

7. При движении по обледенелой дороге вы заметили перед собой препятствие, при этом шины колес автомобиля имеют износ. Как вы поступите:

- а) заторможу ножным тормозом равномерно и осторожно;
- б) начну тормозить с помощью двигателя;
- в) осторожно заторможу ручным тормозом;
- г) заторможу ножным тормозом, нажимая на педаль через короткие интервалы времени.

8. При движении по извилистой дороге с небольшой скоростью вас обгоняет автомобиль, несмотря на встречное движение. Что вы предпримете:

- а) приторможу;
- б) предупрежу обгоняемого звуковым сигналом;
- в) предупрежу встречного светом фар;
- г) резко прибавлю скорость.

9. Многие водители соблюдают дистанцию до впереди идущего автомобиля в метрах, равную величине скорости автомобиля. Как поступаете вы:

- а) стараюсь придерживаться этого правила;
- б) подъезжаю близко к автомобилю, но очень внимательно слежу за его сигналами и маневрами;
- в) еду на расстоянии, равном половине величины скорости автомобиля;
- г) держу по возможности большой интервал.

10. На нижеперечисленные вопросы ответьте "да" или "нет":

- а) считаете ли вы, что на дорогах слишком много дорожных знаков и часто они размещены неуместно?
- б) думаете ли вы, что работники ГАИ не всегда бывают правы?
- в) допускаете ли вы, что большинство водителей нарушают правила дорожного движения?
- г) считаете ли вы, что на скоростных автомобилях ездить безопаснее, потому что можно быстрее обгонять автомобили?
- д) часто ли вам при езде мешают другие водители?
- е) часто ли вы, двигаясь по левой полосе движения, останавливаетесь, ожидая, пока впереди идущий автомобиль повернет налево и вы сможете продолжить движение прямо?
- ж) управляете ли вы автомобилем от трех до семи лет?
- з) считаете ли вы, что у вас хорошая и быстрая реакция?
- и) случалось ли вам проскочить место, не зная, что это именно то, куда вы ехали?

к) включаете ли вы при управлении автомобилем радиоприемник?  
Считаете ли, что музыка благотворно действует на ваше состояние, когда вы за рулем?

л) размышляете ли вы за рулем о проблемах, делах, неприятностях и т. п.?

По таблице оцените свои ответы.

Номер вопроса	Вариант ответа в баллах			
	а	б	в	г
1	6	4	8	2
2	2	3	4	8
3	2	6	4	5
4	8	6	2	4
5	6	2	5	4
6	8	6	4	2
7	6	4	3	2
8	2	4	5	8
9	4	6	2	5

За каждое "да" на вопрос 10 поставьте себе 2 балла, за каждое "нет" – 0 баллов.

Теперь суммируйте баллы.

*Ваши результаты*

**36 баллов и меньше.** Водитель отличного класса понимает, что возможны ошибки других водителей, не стремится обладать первенством на дороге. Не подвергает себя опасности и не создает помех другим.

**37 – 56 баллов.** Хороший, дисциплинированный водитель. Иногда поддастся соблазну предпринять рискованный маневр. Если считает, что всегда вывернется в критической ситуации, то переоценивает свой опыт. Необходимо быть осторожнее и не полагаться на везение и свой водительский стаж.

**57 – 72 баллов.** Способ вождения автомобиля требует пересмотра. Водит автомобиль очень рискованно и быстро. Принадлежит к агрессивным, лихим водителям, постоянно создает угрожающие ситуации на дороге.

**73 – 88 баллов.** Водитель опытен в вождении и быстро реагирует на происходящее вокруг. Иногда напрасно рискует. Уверенность в себе и темперамент толкают его на небезопасные маневры. Необходимо чаще использовать тормоза и помнить, что на дороге есть другие участники движения.

## РЕФЕРАТИВНАЯ РАБОТА

На основании усвоенного материала и самостоятельной работы представьте в письменном виде реферативную работу по следующим темам:

1. Культура делового общения.
2. Общение – это талант?
3. Конфликты на работе.
4. Психологические приемы достижения симпатии.
5. Условия достижения добровольного исполнения распоряжений.
6. Психологические правила формулирования устных распоряжений.
7. Ограничения личной эффективности при общении.
8. Вариативность поведения при общении.
9. Психологический климат и его значение при управлении коллективом.
10. Отношение к себе и к другим.
11. Игры в сфере труда.
12. Как овладеть искусством общения.
13. Что такое профессиональная культура общения?
14. Язык и стиль публичного выступления.
15. Стиль руководства и конфликты.
16. Проблема общения в трудах В.Н. Мясищева, Б.Г. Ананьева и др.
17. Качества личности, необходимые для успешного общения.
18. Общие особенности понимания людьми друг друга.
19. Влияние рода деятельности и положения человека на понимание им других людей.
20. Формулирование первого впечатления о другом человеке.
21. Общение как обмен информацией.
22. Отношение и общение.
23. Руководитель и подчиненный.
24. Психологические вопросы совершенствования стиля управления.
25. Типология личности руководителя.
26. Структура межличностного конфликта (по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилу).
27. Конфликтная ситуация, её модели: информационная, коммуникационная.
28. Объект конфликта. Участники конфликта.

29. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение. Стратегии и исходы конфликтной ситуации.
30. Динамика конфликта: латентный период, открытый период, послеконфликтный период.
31. Функции конфликта.
32. Привлекательность, её типы: физическая, психологическая, социальная.
33. Факторы, влияющие на проявление привлекательности.
34. Симпатия, её виды. Теория развития привлекательности Э. Эриксона.
35. Виды привязанности.
36. Понятие «любовь», её виды: идеальная, любовь-дружба, бессмысленная.
37. Составляющая любви.
38. Психология любви.
39. Теория О. Уальда. «Созвездие значимых», его составляющие.
40. Гендерные различия межличностных отношений.
41. Развитие отношений в паре.
42. Факторы, способствующие возникновению аттракции.
43. Характерологические или коммуникативные паттерны родительской семьи;
44. Особое потребностно-мотивационное и эмоциональное состояние человека.
45. Социально-психологический тренинг (СПТ) как форма обучения знаниям и отдельным умениям в сфере общения.
46. Специфичность форм и методов СПТ.
47. СПТ как группа интенсивного общения.
48. Триединство диагностических задач тренинга (ориентированность в самом себе, в других людях, в групповом процессе в целом).
49. Процедурные аспекты в интенсивном общении.
50. Формирование группы и развитие сюжетных линий.
51. Методы и средства, используемые в СПТ (Н.В. Клюева, М.А. Сви-стун).

Оформите список используемой литературы по образцу ГОСТа 7.1–2004 и приложениям к нему.

## КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Предмет и задачи психологии делового общения.
2. Определение понятий «общение», «деловое общение», «коммуникация», их общность и различия.
3. Перцептивный компонент общения.
4. Коммуникативный компонент общения.
5. Интерактивный компонент общения.
6. Структура акта общения.
7. Определение понятий «деловая беседа», «переговоры», их общность и различие.
8. Вопросы собеседников.
9. Парирование замечаний собеседников.
10. Психологические приёмы влияния на партнера.
11. Аттракция.
12. Тактика переговорного процесса.
13. Техники переговорного процесса.
14. Стили общения, их критерии.
15. Национальные стили ведения деловых переговоров. Примеры.
16. Невербальное общение.
17. Кинесические особенности невербального общения.
18. Проксемические особенности невербального общения.
19. Понятие общения, его структура.
20. Общение как особый вид деятельности.
21. Основные подходы в изучении общения.
22. Основные механизмы перцепции.
23. Законы и закономерности перцепции.
24. Интерактивный компонент общения, основные стратегии общения.
25. Понятие невербального общения.
26. Понятие организации пространства общения.
27. Коммуникативный компонент общения, его характеристики.
28. Стили общения, их характеристики.
29. Виды и типы общения.
30. Деловое общение, его характеристики.
31. Психология значимых отношений.
32. Понятие «созвездие значимых» (О. Уальд).

33. Виды любви.
34. Сравнение понятий «Н-притяжение» и «симпатия».
35. Понятие привязанности, её типы.
36. «Колесо значимых отношений» (А. Кроник, Е. Кроник).
37. Диагностика значимых отношений.
38. Тренинговая группа как особый вид общения.
39. Типы руководства группой в тренинге.
40. Роли участников групп общения.
41. Факторы психотерапевтического эффекта группового общения.
42. Специфика рассмотрения общения в теории транзактного анализа.
43. Виды транзакций и их характеристика в теории транзактного анализа.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
<i>Задание 1.</i> Подготовка к деловой беседе.....	7
<i>Задание 2.</i> Противодействия, равные действиям.....	10
<i>Задание 3.</i> Приёмы нейтрализации.....	11
<i>Задание 4.</i> Учитесь спорить.....	13
<i>Задание 5.</i> Наблюдение за людьми в процессе переговоров .....	14
<i>Задание 6.</i> Проверь себя.....	16
Реферативная работа.....	52
Контрольные вопросы.....	54

Учебное издание

ВЕЛИКОВА Светлана Анатольевна

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Практикум

Подписано в печать 29.01.09.

Формат 60x84/16. Усл. печ. л. 3,25. Тираж 100 экз.

Заказ

Издательство

Владимирского государственного университета

600000, Владимир, ул. Горького, 87.