

**Тема:** Изучение психологии общения

**Цель:** Исследование и совершенствование собственных коммуникативных навыков, развитие наблюдательности.

**Задание 1. Выполните психологический тест «Приятный ли вы собеседник».**

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

Старайтесь отвечать на вопросы теста как можно более правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

**Инструкция**

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

1. Вы любите больше 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 неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть центром внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

**Обработка результатов.**

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, и «нет» на вопросы 4, 5, можете зачислить себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

**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?

**Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---

---

---

---

---

---

---

**Задание 2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответствующие вашему стилю ведения беседы.**

**Способы начала разговора**

**А.** Начало разговора зависит от:

- собеседника, если он первый с вами заговорил;
- ситуации, если она требует от вас активности;
- цели, если она предусматривает совместное действие.

**Б.** Начало разговора зависит от:

- вашего желания общаться с этим человеком;

- вашего настроения вне зависимости от ситуации;
- вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

### **Поддержание разговора**

А. Для поддержания разговора вы:

- искренне интересуетесь мнением собеседника;
- задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
- внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

- рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
- делитесь своими проблемами;
- рассказываете о своих увлечениях, интересах.

### **Завершение разговора**

А. Завершая разговор, вы:

- отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
- ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
- будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

- являетесь инициатором его прекращения;
- прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
- можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к собеседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попробуйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминантный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Может быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

**Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---



---



---



---



---



---

### **Задание 3. Выполните психологический тест «Потребность в общении».**

Предлагаемая методика выявляет не актуализированные потребности, проявляющиеся «здесь-и-сейчас», а потребности, присущие данному человеку и ставшие чертами его личности. Как определяет сам автор методики (Орлов Ю.М.), «это личностные диспозиции, сформировавшиеся на базе потребностей».

#### **Инструкция:**

«Вам предлагается ответить «да» или «нет» на следующие вопросы (утверждения)».

1. Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится высказывать 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 моего 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 (учебе).
9. Мои товарищи 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 мне 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 трудности.
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 людей.
23. Я долго переживаю ссоры с близкими.
24. У меня определено больше близких людей, чем у многих других.
25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.
26. Я больше доверяю собственной интуиции и воображению во мнении о людях, чем суждениям о них со стороны других людей.
27. Я придаю большее значение 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 любви и дружбе.
31. Ради друга я могу пожертвовать всем.
32. В детстве я входил в компанию, которая держалась вместе.
33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о силе дружбы.

#### **Обработка и интерпретация результатов**

За каждый совпадающий с ключом ответ ставится 1 балл.

	Номер утверждения
«ДА»	1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33
«НЕТ»	3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29

Баллы, полученные при совпадении со шкалами «да» и «нет» суммируются. Чем больше сумма, тем ярче проявляется потребность личности в общении. Чем больше суммарный показатель, тем выше потребность в общении. Результат уточняется при сравнении с оценочной шкалой:

	<b>Потребность в общении</b>				
	<i>низкая</i>	<i>ниже среднего</i>	<i>средняя</i>	<i>выше среднего</i>	<i>высокая</i>
Мужчины	3-21	22-23	24-25	26-28	29-33
Женщины	9-23	24-26	27-28	29-30	31-33

Людей с высокой потребностью в общении отличают такие черты, как: стремление к поддержанию и восстановлению хороших отношений между людьми; сильные переживания при разрыве хороших отношений с ними; способность простить проступок ради восстановления хороших отношений; стремление помогать другим; способность отказаться от собственного удобства ради других; с ними можно поделиться переживаниями, и от этого станет легче; склонность проявлять участие; стремление установить добрые отношения со многими людьми; стремление расширить сферу своего общения; склонность к участию в совместных мероприятиях, цель которых – установление хорошего настроения и теплых взаимоотношений.

Потребность в общении является одной из основных социогенных потребностей человека. Она возникает в межличностном взаимодействии и связана с накоплением коммуникативного опыта. В ее основе лежит потребность в эмоциональном контакте, социализированный поиск контактов и соответствующая техника их удовлетворения.

Потребность в общении проявляется в стремлении индивида принадлежать группе, быть ее членом и взаимодействовать с ней, участвовать в совместной деятельности, находиться вместе, оказывать и принимать помощь. Она приводит к отказу от эгоистических установок ради восстановления или установления согласия и дружеских связей между членами группы.

**Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---

---

---

#### **Задание 4. Тест «Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)»**

**Инструкция:** Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) – поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них.
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

### **Обработка результатов**

Для того, чтобы узнать свои *коммуникативные склонности*, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности ( $K_k$ ) определяют по формуле:  $K_k = m/20$ , где  $m$  – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если  $K_k$  соответствует:

- от **0,10** до **0,45** – низкий уровень;
- от **0,46** до **0,55** – уровень ниже среднего;
- от **0,56** до **0,65** – средний уровень;
- от **0,66** до **0,75** – высокий уровень;
- от **0,76** до **1,00** – очень высокий уровень.

*Коммуникативные склонности* обеспечивают эффективность общения и психологическую совместимость в деятельности.

**НИЗКИЕ** – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

**НИЖЕ СРЕДНЕГО** – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение, трудно переживает обиды.

**СРЕДНИЕ** – человек общительные, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

**ВЫСОКИЕ** – человек общительный, не теряет в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

**ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ** – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей ( $K_o$ ) определяют по формуле:  $K_o = m/20$ , где  $m$  – количество ответов совпавших с «ключом».

Если  $K_o$  соответствует:

- от **0,20** до **0,55** – низкий уровень;
- от **0,56** до **0,65** – уровень ниже среднего;
- от **0,66** до **0,70** – средний уровень;
- от **0,71** до **0,80** – высокий уровень;
- от **0,81** до **1,00** – очень высокий уровень.

*Организаторские способности* обеспечивают возможности организовывать себя и других.

**НИЗКИЕ** – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

**НИЖЕ СРЕДНЕГО** – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

**СРЕДНИЕ** – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

**ВЫСОКИЕ** – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

**ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ** – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских склонностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

**Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---

---

---

---

---

---

---

**Задание 5. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:**

1. выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыливает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмеивается;

Ваш ответ \_\_\_\_\_

2. употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милов, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой беспомощный»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

Ваш ответ \_\_\_\_\_

**Задание 6. Тест. «Родитель — Взрослый — Дитя»**

Оцените как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

**Инструкция:** Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.

8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

**Подсчитайте сумму баллов отдельно по вопросам:**

Вопросы: 1,4, 7, 10, 13,16,19. Позиция ребенка Д.

Вопросы: 2, 5, 8, 11, 14,17, 20. Позиция взрослого В.

Вопросы: 3, 6, 9, 12, 15,18, 21. Позиция родителя Р.

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих социальных ролей.

**ВДР** — вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества впредь. Они помогут вам в деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

**РДВ, РВД.** Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, медицинскому работнику, педагогу, организатору, то есть всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание **РДВ** способно осложнить жизнь его обладателю. Родитель с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет повода для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или журналом, то все в порядке. Если же нет и вы захотите передвинуть свое Р на второе или третье место, то это вполне осуществимо.

**ДВР, ДРВ** — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. А. Эйнштейн шуточно объяснял причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но некая непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять эмоции под контроль.

**Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---

---

---

---

---

---

**Задание 7. Тест «Манипулятор»**

Тест «Манипулятор» позволяет определить Вашу склонность к манипулированию. Тест содержит 10 утверждений, в зависимости от степени согласия с каждым из утверждений необходимо выбрать один из пяти вариантов ответа и поставить крестик в бланке ответов соответствующем столбце.

**Инструкция:** «В зависимости от степени вашего согласия с каждым из десяти ниже приведенных утверждений выберите один из пяти вариантов ответа и поставьте крестик в бланке ответов соответствующем столбце».

	Полностью не согласен	Частично не согласен	Отношусь нейтрально	Частично согласен	Полностью согласен
1. Большинство людей в основном добрые и хорошие					
2. Человеку необходимо предпринимать какие-то действия только в случае его полной уверенности в моральном праве на эти действия					
3. Не может быть никаких аргументов в оправдание того, чтобы говорить кому-то неправду					
4. Когда вы просите кого-нибудь сделать что-то для вас, не лучше ли сказать ему о реальных причинах вашей потребности, нежели выдумывать более весомые?					
5. Самый лучший способ управлять людьми – это говорить им то, что они желают услышать					
6. Каждый человек, который доверяет кому-то, кроме себя, навлекает на себя опасность (проблемы, неприятности)					
7. Продвигаться вперед трудно без «срезания углов»					
8. Нужно считать, что все люди имеют склонность к пороку, который все равно когда-нибудь проявится					
9. Многие люди с большой легкостью забывают о смерти родителей, чем о потере своей собственности					
10. Вообще говоря, люди не будут упорно работать, если их не заставить					

**Обработка результатов** Сравните выбранные варианты ответов с ключом и суммируйте полученные баллы. Полученную сумму разделите на 50, и результат умножьте на 100 %.

*Ключ к обработке результатов методики*

	Полностью не согласен	Частично не согласен	Отношусь нейтрально	Частично согласен	Полностью согласен
1	5	4	3	2	1
2	5	4	3	2	1
3	5	4	3	2	1
4	5	4	3	2	1
5	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5
10	1	2	3	4	5

### **Интерпретация результатов**

**50 – 100 %.** Чем ближе полученный результат к 100%, тем выше склонность к манипулированию. Люди с высоким результатом по этому тесту оценивают ситуацию и действуют хладнокровно, рационально, решительно, спокойно и уверенно манипулируя людьми. У вас все получается, как вы задумываете. Иногда это напоминает работу хорошо отлаженной машины. Но при этом вы своей расчетливостью и решительностью часто отталкиваете людей, забываете о них. Постарайтесь регулярно примерять роль, например, Красной Шапочки, которая не забывала о своей больной бабушке. Вспоминайте, что рядом с вами живые люди, а не схемы и средства для достижения цели. Дарите часть своей души, своего драгоценного времени своим близким и друзьям, а если сможете, то и просто знакомым.

**25 – 50 %.** Нормальная склонность к манипулированию людьми. Такие люди умеют получать необходимый результат, используя свои деловые качества, и душевно общаться с людьми. Но есть тенденция к развитию желания манипулировать людьми.

**0 – 25 %.** Чем ближе полученный результат к 0%, тем ниже у вас склонность к манипулированию. Люди с низкой степенью манипулирования – это «хорошие парни»,

которым доброта не дает манипулировать другими. Вам нужно научиться выдерживать деловой стиль в отношениях с людьми, особенно в тех случаях, когда от этого зависит ваше благополучие или интересы вашей семьи, друзей. Будьте требовательны, не обращайте внимания на то, что в очередной раз пытаются «растрогать» вашу душу, взывают к вашей доброте и отзывчивости. Скажите себе: «Дело есть дело, а личные отношения оставим на потом».

**Обработайте результаты теста. Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---

---

---

---

---

**Задание 7.1. Прочитайте правила благоприятного проведения речевой коммуникации Г. Бройнинга. На их основе составьте свои правила и запишите их в виде ПАМЯТКИ.**

Исследования показывают, что в действительности эффективность вербальной коммуникации у большинства людей составляет лишь 25%. Поэтому необходимо целенаправленно повышать ее эффективность. Существуют правила успешной вербальной коммуникации. Немецкий филолог, исследователь выделил девять правил благоприятного проведения речевой коммуникации.

1. Понимание высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большая сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Короткие предложения (8-15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Короткие предложения всегда наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается не столько разумом, сколько чувством. Голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи, выполняя психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от образования из 3 000 – 5 000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3 000 – 12 000 слов.

6. Рекомендуется чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, существительные – большей частью, смысловое значение, которое часто бывает абстрактным. Обходитесь по возможности без прилагательных, они слишком личные.

7. В высказывании лучше использовать активную форму глагола, а не пассивную. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет эмоциональную нагрузку.

8. Дистанционно и безлично действуют формулировки «Согласно этому можно понять, что...», а также высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение типа «Я бы сказал...», «Я бы полагал...», «Я должен...» – не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который в них вкладывается. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее можно его интерпретировать. Часто нужно уже в начале разговора разъяснить собеседнику, что Вы понимаете под тем или иным понятием.

**Задание 8. Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях (используйте Таблицу 4 и материалы лекции)**



Опишите одну из них на выбор:

---

---

---

---

---

Таблица 4

**Невербальные проявления внутреннего состояния**  
(по М.Ю. Коноваленко)

<p align="center"><b>Открытые жесты</b></p> <p>(являются свидетельством психологической открытости, желаний общения и продуктивных контактов. Проявляются в нескрещенных и незамкнутых позициях рук и ног)</p>	<b>Руки</b>	
	Открытые ладони	- откровенность, открытость собеседнику (большинство людей не могут говорить неправду, если их ладони открыты)
	Ладонь, повернутая вверх	- просящий жест; с такой позицией легче добиться выполнения просьбы, так как она не демонстрирует давления со стороны того, кто просит
	Ладонь, повернутая вниз («смотрит» в пол)	- властность; со стороны того, кто использует подобную позицию, ощущается психологическое давление
	<b>Рукопожатия</b>	
	Ладонь, повернутая вверх (ладонь снизу — под ладонью партнера)	- готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается
	Ладонь, повернутая вниз (ладонь сверху, на ладони партнера)	- стремление к доминированию, попытка взять ситуацию под контроль. Способ нейтрализации доминирующей позиции: если ваша ладонь оказалась внизу, сделайте шаг навстречу и приблизьтесь к партнеру. Когда вы приблизитесь, ваше положение ладоней, естественно, изменится и автоматически перейдет в вертикальное положение

Продолжение табл. 4

	Ладонь ребром вниз (вертикальное положение)	- позиция равенства
	Рукопожатие «перчатка» (две ладони обхватывают одну ладонь собеседника)	
	<b>Ноги</b>	
	Носок ноги	- стремление показать свою искренность, дружелюбие, доверительность
	Широко расставленные ноги	- показатель заинтересованности: своим направлением указывает на того, в ком человек заинтересован или кого находит привлекательным: 1) в позиции стоя: агрессия, в том числе и сексуальная, уверенность, готовность к действиям, активность; 2) в позиции сидя: уверенность внутренняя расслабленность, демонстрация сексуальности

<p><b>Закрытые позиции</b></p> <p>(говорят о психологической закрытости, тенденции к отгороженности от ситуации. Проявляются в виде скрещенных рук и ног)</p>	<p><b>Руки</b></p> <p>Руки, перекрещенные на груди</p> <p>Скрещенные на груди руки со сжатыми в кулаки ладонями</p> <p>Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание рук)</p> <p>Скрещенные руки с позицией больших пальцев, вертикально направленных вверх</p> <p>Одна рука перехватывает другую руку, вертикально идущую вдоль тела, в области предплечья, локтя или плеча: более легкая форма перекрещенных рук</p> <p>Руки свободно опущены, но одна как бы пожимает другую</p> <p>Одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу на рукаве другой руки, браслет часов, манжету</p> <p>Человек двумя руками держит букет цветов, сумочку (женщина), чашку с чаем и т.п.</p> <p>Переплетенные пальцы, сцепленные руки</p> <p>Пирамида (ладони направлены друг к другу, кончики пальцев смыкаются)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- попытка спрятаться, отгородиться от ситуации. Негативная реакция. Человек чувствует себя неуверенно и небезопасно. Большинство людей принимают эту позу тогда, когда они не согласны с тем, что слышат. Помните, что до тех пор, пока человек будет держать руки скрещенными на груди, он будет настроен отрицательно. Напряженное внутреннее состояние заставляет его принять эту позу, а ее сохранение поддерживает внутреннее напряжение</li> <li>- усиленный жест скрещенных рук. Враждебная и наступательная позиция. Возможность психической атаки</li> <li>- сдерживание негативных ощущений, например, перед визитом к стоматологу</li> <li>- чувство защищенности (перекрещенные руки), превосходство, уверенность (демонстрация больших пальцев)</li> <li>- часто используется в обществе незнакомых людей или при отсутствии уверенности в себе</li> <li>- попытка сохранить эмоциональное спокойствие</li> <li>- скрытая нервозность</li> <li>- попытка скрыть внутреннее напряжение, нервозность</li> <li>- негативное отношение</li> <li>- уверенность в себе, уверенное отношение к чему-либо. Это положение принимается, когда человек высказывает свои мысли или идеи. Если пирамида смотрит вниз, то человек, как правило, не говорит, а слушает. В целом этот жест расценивается как положительный</li> </ul>
	<p>Руки за спиной</p> <p>Роль большого пальца</p> <p>Руки в карманах, большие пальцы снаружи</p> <p><b>Ноги</b></p> <p>Перекрещивание ног (жест нога за ногу)</p> <p>Перекрещенные ноги и перекрещенные руки</p> <p>Американская позиция «четверка» (лодыжка одной ноги лежит на колене другой ноги)</p> <p>Перекрещенные ноги и сплетенные пальцы на коленях</p> <p>Перекрещенные лодыжки</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- одна обхватывает другую в области ладони</li> <li>- самоуверенность, властность, чувство превосходства;</li> <li>- одна рука обхватывает запястье другой — попытка самоконтроля;</li> <li>- одна рука перехватывает верхнюю зону предплечья, другой руки — попытка самоконтроля, но выраженная сильнее, чем в предыдущем случае</li> <li>- демонстрация агрессивности, силы, напора, чувства превосходства</li> <li>- уверенность, самомнение, атакующий жест. У женщин — агрессия, доминирующий характер. Большие пальцы, торчащие из задних карманов, — доминирующий характер</li> <li>- защита, тенденция к замкнутости. В целом жест интерпретируется в зависимости от ситуации</li> <li>- неодобрение, неприятие, недовольство, усиленная защита</li> <li>- активность, уверенность, самоуверенность, присутствует дух соперничества, противоречия</li> <li>- самососредоточение, замкнутость</li> <li>- защита, напряжение, негативное отношение, нервозность, страх. Когда ваш собеседник зажимает свои лодыжки, это равнозначно закусыванию губы. Он сдерживает негативное отношение, неприятные эмоции, страх, волнение</li> </ul>

<p><b>Динамические позиции</b></p> <p>(динамическими называются такие позиции, которые не могут квалифицироваться как закрытые или открытые, так как они отражают психическое состояние иного спектра, хотя внешне могут представлять имитацию закрытых или открытых жестов)</p>	<p><b>Голова</b></p> <p>Голова держится прямо или чуть приподнята  Голова чуть приподнята, веки немного прикрыты или уголки глаз прищурены, взгляд направлен вниз  Голова немного наклонена в сторону  Голова чуть опущена, взгляд исподлобья  Руки за голову в сочетании с позицией ног в виде «четверки»</p> <p><b>Взгляд</b></p> <p>Направлен в центр лба и не опускается ниже глаз собеседника  Распределяется между глазами и ртом  Скользит от глаз вниз по телу и обратно  Взгляд искоса</p> <p>Частое моргание</p> <p><b>Руки и лицо</b></p> <p>Почесывание подбородка  Захватывание носа в щепоть чуть ниже переносицы в сочетании с закрытыми глазами</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нейтральная позиция</li> <li>- высокомерие, пренебрежение превосходство</li> <li>-</li> <li>проявление интереса</li> <li>- неодобрительное отношение к ситуации, настороженность</li> <li>- стремление продемонстрировать владение ситуацией, самоуверенность, чувство превосходства. Этот жест характерен для «всезнаек»</li> <li>- деловой взгляд</li> <li>- светский взгляд</li> <li>- интимный взгляд</li> <li>- в сочетании с улыбкой — заинтересованность, в сочетании с опущенными бровями — враждебность</li> <li>- признак защиты, растерянности</li> <li>- размышление и оценка</li> <li>- сосредоточение</li> </ul>
	<p>Рука у щеки</p> <p>Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот  Указательный палец касается щеки, а остальные располагаются под подбородком  Рука поглаживает шею  Потирание уха  Лицо чуть склонено вбок и опирается на ладонь или кулак</p> <p><b>Тело</b></p> <p>Посадка на стул верхом</p> <p>Одна нога приподнята и на что-то опирается, тело чуть согнуто и подано вперед  Руки упираются в поясницу, ноги широко расставлены  Собирание несуществующих ворсинок</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- щека опирается на сложенные в кулак пальцы, а указательный палец выпрямлен по направлению к виску — размышление, задумчивость</li> <li>- подозрительность, скрытность, недоверие</li> <li>- критическая оценка</li> <li>- недовольство, отрицание, гнев. Защитный жест</li> <li>- нетерпение, желание перебить. Нервозность</li> <li>- «телефонная поза» — внутренний монолог. Скука</li> <li>- демонстрация превосходства, агрессии. Если вы имеете дело таким собеседником, встаньте смотрите на него сверху вниз. Этим вы его обезоружите</li> <li>- жест собственника, победителя</li> <li>- демонстрация агрессии и сексуальной агрессии</li> <li>- человек не согласен с мнением другого, но не решается высказать свою точку зрения. Жест неодобрения</li> </ul>

### **Задание 9. Упражнение «НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ»**

Перед вами список некоторых образцов проявления мимики и демонстрации поз, жестов, которые используют педагоги в процессе общения с родителями. Прочтите, пожалуйста, внимательно этот список. Добавьте, пожалуйста, несколько своих примеров невербального общения.

Оцените, пожалуйста, все жесты с точки зрения целесообразности их использования в общении «педагог—родитель» по следующим критериям:

- «+» — жесты, позы и мимика, способствующие созданию доброжелательной атмосферы;
- «-» — жесты, позы и мимика, не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;
- «Н» — нейтральные жесты, позы, мимика.

#### **Взгляд:**

1. Постоянная легкая улыбка на лице.
  2. Взгляд сверху вниз.
  3. Взгляд «глаза в глаза».
  4. Взгляд в сторону.
  5. «Бегающий» взгляд.
  6. Пристальный взгляд в лицо собеседника.
  7. Пристальное разглядывание деталей одежды собеседника.
- 

#### **Поза, сидя за столом:**

8. Одна рука лежит на столе, другая — «подпирает» щеку.
  9. Руки лежат на столе, при этом пальцы легонько постукивают по поверхности стола.
  10. Руки на столе, жест «пирамида».
  11. Машинальное рисование.
- 

#### **Позы, сидя в кресле или на стуле:**

12. Легкий наклон корпуса вперед или по направлению к собеседнику.
  13. Поза «нога на ногу».
  14. Корпус откинут назад, тело полностью расслаблено.
  15. Корпус откинут назад, нога на ногу, руки за головой.
- 

#### **Позы, сидя или стоя:**

16. Руки скрещены на груди.
  17. Руки за спину.
  18. Педагог держит журнал, книгу или любой другой предмет перед собой двумя руками.
  19. Неоднократное использование жеста «указующий перст».
  20. Педагог постоянно поглядывает на часы
  21. Постоянные вздохи
  22. Застывшая поза.
- 

### **Задание 10: Законспектируйте и изучите теоретический материал по теме.**

#### ***Организация пространственной среды в деловом общении***

Человек всегда пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность.

В речевой коммуникации существует четыре зоны приближения:

- **350 см и более** – публичная (открытая) зона (*расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией*);
- **120 см – 350 см** – социальная зона (*то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой – 15+– 7 человек*);

· **45 см – 120 см** – личная зона (*нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами*);

· **45 см и менее** – интимная зона (*в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято*).

Если человек не ощущает коммуникативного пространства, он почти наверняка психически болен. Очень часто люди входят в состояние нервного стресса оттого, что нарушаются их территориальные притязания.

К физиологическим аспектам пространства относятся такие компоненты, как наличие стульев, освещение, оснащение, источники электричества и т. д. Места для сидения должны быть так оснащены и так установлены, чтобы свет не падал в глаза и чтобы каждый мог хорошо видеть все средства визуализации.

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

<p style="text-align: center;"><b>А</b></p>  <p style="text-align: left;"><b>В</b></p>	<p>1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.</p>
<p style="text-align: center;"><b>А      В</b></p> 	<p>2. Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.</p>
<p style="text-align: center;"><b>А</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>В</b></p>	<p>3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.</p> <p>С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.</p>
<p style="text-align: center;"><b>А</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>В</b></p>	<p>4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.</p>

Форма стола тоже имеет значение:

· *квадратный стол* способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;

· за *прямоугольным столом* на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;

· *круглый стол* создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

## Задание 11. Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

- а) спонтанное выражение 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 хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же?

Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- 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) уголки рта.

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

- а) 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 делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, 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 представляют публике «жесты», 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 страшный фильм. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас 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:** Обведите в кружок число, соответствующее букве Вашего ответа в каждом вопросе. Суммируйте показатели.

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0
3. а – 4, 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 – 3, 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 – 1
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

**77–56 баллов** – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

**55–34 баллов** – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

**33–11 баллов** – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

**Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---

---

---

---

---

---

---

### **Задание 12. Тест «Умеете ли вы четко излагать свои мысли»**

Ответьте утвердительно или отрицательно на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятным?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если слушатель не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?

8. Выясняете ли вы, что было неясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть слова собеседника?
12. Стремитесь ли вы к тому, чтобы слушатели всегда соглашались с вами?
13. Используете ли вы термины, понятные не всем слушателям?
14. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами и высказываниями?
16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

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

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

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

**Менее 12 баллов** – неудовлетворительный результат. Однако не стоит отчаиваться. Старайтесь больше читать, развивайте логическое мышление и репетируйте диалоги. Хорошей методикой является рассказ о каком-либо событии или явлении, наполненный яркими описаниями. Вы можете излагать мысли на бумаге или в устной форме. Со временем вы научитесь выражать мысли более четко, и собеседники начнут понимать вас лучше.

**Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---



---



---



---



---



---

### Задание 13. Тест «Ваш стиль публичных выступлений»

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

На каждый вопрос необходимо выбрать один вариант ответа.

	точно нет	скорее нет, чем да	скорее да	именно так
1. Вы испытываете неловкость, когда кто-то вмешивается в Ваш разговор	4	3	2	1
2. Вас смущают вопросы, касающиеся чувств и личностных особенностей	4	3	2	1
3. Когда Вам приходится выступать публично, Вы неплохо с этим справляетесь	1	2	3	4
4. Чаще Вы соглашаетесь со своим оппонентом, даже если знаете, что он не прав	4	3	2	1
5. Вас подавляют сильные личности	4	3	2	1
6. В конфликтных ситуациях Вы порой чувствуете себя неуверенно	4	3	2	1
7. Если Вы приняли решение, то не любите, чтобы дело затягивалось	1	2	3	4
8. Вы более чувствительны, чем думают окружающие	1	2	3	4
9. Вы не очень хорошо переносите критику	4	3	2	1

10. К людям, которые вас окружают, Вы склонны относиться с симпатией	4	3	2	1
11. Ваши размышления о будущем в основном оптимистичны	1	2	3	4

### Суммируйте результаты.

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

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

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

**От 11 до 19 баллов – «безличный стиль».** В достижении своих целей Вы умеете проявлять изрядное терпение. Вы знаете, как добиться желаемого, не торопя ни людей, ни события. В повседневной жизни стараетесь не обременять других своими просьбами, опасаясь отказа. В случае отказа отступаете слишком быстро. Выступая на собраниях, совещаниях Вы досконально описываете все. С одной стороны это, конечно, хорошо, но с другой стороны Вы можете быстро потерять связь с аудиторией, так как излишняя детализация вызывает утомление слушателей. Во время выступления не бойтесь вопросов аудитории, будьте уверены в себе, и у Вас все получится.

**Полученную информацию представьте в виде резюме.**

---



---



---



---



---



---

### Задание 14. Тест Ваш способ реагирования в конфликте

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

1.	а) Иногда представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2.	а) Стараюсь найти компромиссное решение.	б) Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4.	а) Стараюсь найти компромиссное решение.	б) Стараюсь не задеть чувств другого человека.
5.	а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.	б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6.	а) Пытаюсь избежать неприятностей для себя.	б) Стараюсь добиться своего.
7.	а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить окончательно.	б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.	а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.	б) Предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10.	а) Твердо стремлюсь добиться своего.	б) Пытаюсь найти компромиссное решение.
11.	а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.	б) Стараюсь успокоить другого.
12.	а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13.	а) Предлагаю среднюю позицию.	б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14.	а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.
15.	а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.	б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16.	а) Стараюсь не задеть чувств другого.	б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18.	а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19.	а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20.	а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21.	а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому.	б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22.	а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.	б) Отстаиваю свою позицию.
23.	а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.	б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24.	а) Если позиция другого человека кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.	б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25.	а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте.	б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26.	а) Обычно я предлагаю среднюю позицию.	б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27.	а) Зачастую стремлюсь избежать споров.	б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28.	а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего.	б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку другого.
29.	а) Предлагаю среднюю позицию.	б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30.	а) Стараюсь не задеть чувств другого.	б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

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

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

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

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

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

### Задание 15. Тест «30 ПОСЛОВИЦ»

«Представьте себе, что вы — экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экзамена". Оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

#### Бланк теста «30 пословиц»

I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

#### Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

**Интерпретация:** Подсчитываем сумму баллов в каждой колонке.

**1-й тип - «черепашка». Игнорирование, избегание.** У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

**Поведение в конфликте.** Если Черепаха сталкивается с конфликтом, она просто игнорирует его. Внешне это проявляется так: если у нее есть возможность уйти из помещения, она уходит, если нет — отказывается разговаривать на конфликтную тему. Чаще всего это приводит к тому, что Черепаха не получает желаемого, а проблема остается нерешенной. Однако в некоторых случаях стиль Черепахи может оказаться полезным. Например, когда обсуждаемый вопрос не является важным. В такой ситуации лучше промолчать и сохранить хорошие отношения с коллегой, чем ввязываться в спор. Впрочем, даже если вопрос является серьезным, но ситуация такова, что дружба (или хотя бы нейтралитет) с сотрудником важнее, — стиль Черепахи будет кстати. Итак, даже если поведение Черепахи вам не по душе, прежде чем начинать спорить, подумайте: а стоит ли игра свеч? Возможно, в данной ситуации лучше молчать и слушать, собирая ценную информацию и предоставляя возможность высказаться другим?

**2-й тип - «акула». Соперничество, конкуренция.** Для людей этого типа главное - их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» - надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

**Поведение в конфликте.** Она разрешает конфликт, атакуя. При этом Акула преследует одну цель — любыми способами добиться желаемого результата. Поэтому поведение Акулы зачастую агрессивно, она может прибегать к словесным атакам или манипулированию оппонентом. Если вам близок стиль Акулы — будьте осторожны, чтобы ненароком не задеть чувств окружающих. Применяйте агрессивное поведение только в тех случаях, когда ситуация требует немедленного принятия решения, если коллега, с которым вы общаетесь, также предпочитает стиль Акулы, или когда у вас просто нет другого выбора, а убедить оппонента в своей правоте необходимо.

**3-й тип — «медвежонок». Приспособление.** Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

**Поведение в конфликте.** Ему важнее всего нравится окружающим, поэтому если дело доходит до конфликта, Плюшевый Мишка просто уступает оппоненту. Из-за этого чаще всего Мишка проигрывает, а его коллега чувствует себя на коне. Этот стиль поведения лучше не использовать без крайней надобности, иначе сотрудники будут считать, что вы вообще не имеете собственного мнения. Но если вы очень дорожите отношениями с коллегой или времени для споров совершенно нет — вы можете прибегнуть к поведению Мишки.

**4-й тип — «лиса». Компромисс.** Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются принципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

**Поведение в конфликте.** Она всегда пытается найти компромисс, даже если при этом ее цели не будут достигнуты. Цель Лисы — сделать так, чтобы после разговора каждая из сторон почувствовала себя удовлетворенной. С одной стороны, это хорошо, потому что позволяет сохранить нормальные отношения с окружающими, но с другой стороны — каждому из участников конфликта приходится жертвовать частью своих интересов. Стратегия Лисы может пригодиться в том случае, если вам с коллегой нужно выработать какое-то общее решение проблемы, а переубедить друг друга вы не можете (по крайней мере, не поссорившись). Например — если вы оба хотите взять отгул в один и тот же день, решением может быть: для вас — отдохнуть первую половину дня, а для оппонента — вторую.

**5-й тип — «сова». Сотрудничество.** Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

