



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

Выпускная квалификационная работа  
по направлению 44.04.02 Психолого-педагогическое образование  
Направленность программы магистратуры  
«Психология безопасности личности»

Проверка на объем заимствований:

71,61 % авторского текста

Работа рекомендована к защите  
рекомендована / не рекомендована

« 25 » 01 2019 г.  
О.А. Кондратьева О.А.

Выполнила:

студентка группы ЗФ- 210-133-2-1  
Михневич Нина Юрьевна

Научный руководитель:

кандидат психологических наук, доцент,  
зав. кафедрой ТиПП  
Кондратьева О.А.

Челябинск  
2019

## Оглавление

Введение.....	3
Глава I. Теоретические предпосылки формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости	
1.1 Проблема психологической культуры личности в научных исследованиях.....	6
1.2. Особенности психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.....	13
1.3 Модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости .....	21
Глава II. Организация исследования формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости	
2.1 Этапы, методы и методики исследования .....	33
2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования .....	40
Глава III. Опытнo-экспериментальное исследование формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости	
3.1 Программа формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости .....	51
3.2 Анализ результатов опытнo-экспериментального исследования формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.....	56
3.3 Технологическая карта внедрения.....	62
Заключение .....	71
Библиографический список .....	75
Приложения .....	80

## Введение

Происходящие изменения на рынке недвижимости определяют актуальность обращения к проблеме качества профессиональной подготовки риэлтора. Системообразующим критерием качества профессиональной подготовки риэлтора выступает общая и профессиональная культура личности, обладающая необходимым потенциалом прямого и опосредованного влияния на содержание и характер профессиональной деятельности. В связи с жёсткой конкуренцией на рынке недвижимости, необходимо повышать качество обслуживания, посредством усовершенствования психологической культуры, чтоб не остаться позади рынка [26, с. 22].

Психологическая культура как самостоятельное образование в рамках профессиональной культуры специалиста по недвижимости рассматривается и как система психологических знаний, а также как система приемов и способов, которые обеспечивают высокую культуру общения как совокупность развитых с учетом современных требований к профессии риэлтора, как система психологических свойств, формирующихся в процессе рациональной взаимосвязи личности риэлтора, и требований, которые предъявляются профессией. Как личностный потенциал, то есть система психологических факторов, человека [20, с. 12].

Вышеизложенное определило цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Объект исследования: психологическая культура сотрудников агентства недвижимости.

Предмет исследования - формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Гипотеза исследования: уровень психологической культуры

сотрудников агентства недвижимости возможно изменится, если разработать и реализовать модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Задачи исследования:

1. Проанализировать проблему психологической культуры в научных исследованиях
2. Проанализировать особенности психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.
3. Теоретически обосновать модель формирования психологической культуры сотрудников в агентстве недвижимости.
4. Описать методы и методики исследования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.
5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты исследования.
6. Разработать и реализовать программу формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.
7. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.
8. Разработать технологическую карту внедрения и составить рекомендации по формированию психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование.
2. Эмпирическое: констатирующий и формирующий эксперимент, тестирование по методикам: Методика диагностики барьеров в установлении эмоциональных контактов. В.В. Бойко, методика диагностирования психологической культуры личности О.И. Мотоков, Оценка самоконтроля в общении М.С. Снайдер.
3. Математико-статистические: Т-критерий Вилкоксона.

Теоретическая значимость исследования состоит в разработке и апробации модели формирования психологической культуры сотрудников в агентстве недвижимости.

Практическая значимость заключается в разработке и апробации программы формирования психологической культуры сотрудников в агентстве недвижимости, которая может быть использована в агентствах недвижимости.

База исследования: сотрудники агентства недвижимости «Решение», г.Копейск в количестве 22-х человек.

## **Глава I. Теоретические предпосылки формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости**

### **1.1 Проблема психологической культуры личности в научных исследованиях**

Психологическая культура (ПК) – наработанная и усвоенная личностью система конструктивных способов, умений самопознания, общения, саморегуляции эмоций и действий, творческого поиска, ведения дел и саморазвития [26,с.4].

В развитом виде характеризуется высоким качеством самоорганизации и саморегуляции различных видов жизнедеятельности. В пределах возможного, она выражается в хорошем самоуправлении динамическими характеристиками своих потребностей и тенденций, характерологических черт, отношений и ценностей, а также в оптимальном построении процессов их осуществления. Это в первую очередь поведенческая, процессуальная составляющая жизни личности, проявляющаяся в ее реальных поступках, основанных на широком репертуаре выработанных умений владения собой. Здесь есть и ценностный, мотивирующий аспект: для человека с развитой ПК важно вести себя оптимальным образом, всякий раз находить приемлемые для себя и других, экономичные способы поведения. Под словом «культурные» понимаются те схемы поведения, которые создаются с учетом как желаний и целей своей личности и своего организма, так и с учетом восприятия других людей и законов природы в целом. Другими словами, это разумные, произвольные поступки человека, организуемые его субъектом (его оперативным Я) [1,с.25].

Психологическая культура личности (ПКЛ) определяет формат деятельности: особенности взаимодействия «аффекта и интеллекта», стратегии и тактики саморазвития личности, ее партнерской активности,

личностные жизненные ценности и смыслы, построения всего жизненного пути, формирующие в конечном счете судьбу субъекта, и др.) [25,с.57].

Однако обсуждаемый феномен стал предметом специальных исследований в психологии совсем недавно, поэтому понятие «психологическая культура личности» является дискуссионным.

Как это ни парадоксально, но в психологии долгое время отсутствовали системные исследования, посвященные этому феномену, его определения нет ни в одном словаре в области наук о человеке и обществе, хотя во многих работах психологов это понятие «мимоходом» используется, но трактуется оно довольно противоречиво [2,с.3].

Сформулируем функции психологической культуры личности:

– сохранение и передача достижений в психологических взглядах, теориях, методах, определенного культурного уровня принятия «себя и других», которые, создавая преемственность поколений, не позволяют последующим поколениям «откатиться» назад, деградировать как виду, обеспечивая условия для дальнейшего прогресса человечества;

– обеспечение эффективного взаимодействия, взаимопонимания, общения людей, различающихся по национальным, возрастным, профессиональным, гендерным, этническим и другим признакам;

– интеграция внешней и внутренней деятельности человека, направленной на решение проблем, саморегуляцию, самореализацию, саморазвитие на основе сложившегося жизненного опыта, психологической образованности, уровня развития психических процессов, качеств, свойств;

– планирование жизненного самоопределения и целостного жизненного пути на основе адекватных представлений о жизненных перспективах;

– становление и развитие толерантности быть полноценным «хозяином» своей жизни, судьбы, понимать и разрешать в своей жизни противоречия, конфликты экологическими для другого человека и

общества способами;

- гармонизация внутреннего мира человека ,развитие целостной, непротиворечивой Я-концепции, состояний психологического комфорта личности, обеспечение полноценной духовной жизни человека;

- формирование успешной, самоактуализирующей личности, специалиста-профессионала для различных сфер человеческой деятельности [3,с.15].

Эти результаты свидетельствуют и о том, что в психологической культуре личности отражаются в представлениях, понятиях, суждениях, умозаклчениях, личном опыте человека научные, обыденные, житейские знания о психике человека; социокультурные особенности общества (социума, окружающей среды), а также социальные нормы, направленные на поддержание оптимальных, внутрличностных, межличностных, групповых и межгрупповых взаимоотношений; значения, символы как общекультурные средства «соединения» с миром, выражающиеся в образах, условных знаках, символах, вербальных и невербальных особенностях, осознаваемых и неосознаваемых проявлениях, метафорах, обычаях, придающих им личностный смысл; личностные и групповые ценности и смыслы как особые регуляторы психической деятельности, являющиеся базовым компонентом духовности [27,с.99].

В результате проведенного исследования было обнаружено, что феномен психологической культуры личности является системным, многоуровневым образованием, в структуру которого включены следующие компоненты: когнитивный (в том числе и социальный интеллект), ценностно-смысловой, оценочно-притязательный, рефлексивный, креативный, интерактивный.

Все изложенное позволяет нам сформулировать представление о психологической культуре личности как системном, многоуровневом образовании, включающем ряд компонентов, обеспечивающих информированность и адекватное практическое применение законов



функционирования психики, способов и приемов управления собственной внутренней и внешней деятельностью, дающих оптимальный уровень экологии личностной и социальной активности [4,с.211].

Как было отмечено выше, психологическое здоровье и психологическая культура личности являются ведущим основанием становления и развития профессионального сознания специалиста. Его «стержневое» образование составляют когнитивный и личностный компоненты. По мнению И.А. Ральниковой, когнитивный компонент профессионального сознания определяется уровнем владения и развития знаний, умений, навыков [2,с.18].

Психологическая культура является важной составляющей персональной культуры человека. Ее отличают следующие особенности

- 1) широкое общекультурное образование;
- 2) потребность быть культурным человеком;
- 3) желание иметь психологическую культуру;
- 4) потребность быть носителем психологической культуры;
- 5) чувствительность к психологическому опыту, опыту собственной жизни;
- 6) осознанность мыслей, чувств, поведения;
- 7) способность к проблематизации событий собственной жизни;
- 8) конструктивное, творческое осуществление собственной жизни [5,с.82].

Психологическую культуру нельзя передать как застывшую архаичную форму. Культура «живет» не внутри формы, а на ее границах (М. М. Бахтин, М. К. Мамардашвили), проявления ее спонтанны, они отражают индивидуальность ее носителя. Наука психология сама по себе новый тип культуры, поскольку ее сущностная характеристика — рефлексивность (Ю. М. Забродин). Она обладает проективной и порождающей функцией (В. П. Зинченко, В. И. Слободчиков). Культура психологического знания и опыта может снять проявления бескультурья,

но при условии осуществления ее в ходе «живого опыта», путем развития «культурного состояния», направленного на осуществление определенного усилия по изменению себя (М. К. Мамардашвили).

Длительное время культура рассматривалась как нечто внешнее по отношению к индивиду (Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев), все еще недостаточно изучены внутренние условия становления культурного опыта (С. Л. Рубинштейн, К. А. Абульханова-Славская). Присвоение культуры осуществляется в ходе социокультурного развития индивида, и в этом процессе важное значение имеет индивидуальный опыт его жизни [5,с.82].

Развитая ПК рассматривается как разумная самоорганизация и самореализация своих стремлений с учётом внутренних потребностей, возможностей, и особенностей окружающей среды. Психологическая культура, наряду с оптимальным образом жизни и развитыми духовными ценностями, обеспечивает устойчивое гармоничное функционирование личности и является одновременно одним из его проявлений. Она является важной частью общей культуры человека и его интегральной гармоничности, и служит, в конечном итоге, личностным средством оптимального осуществления желаний и целей личности, обеспечения «хорошей жизни» [6,с.30].

Понятие «психологическая культура» по своему содержанию близко понятию «произвольность» культурно-исторической теории Л.С. Выготского. Важно, однако, отметить, что ПК как выражение действия разума, действия субъекта, может проявлять себя частично и в неосознаваемых формах, и не обязательно с привлечением всякий раз механизма речи. Опосредствование построения планов поведения и принятия решений, коммуникации, может идти и с преимущественным использованием зрительных и других образов и представлений, а также психомоторных схем и эмоциональных предпочтений.

Психологическая культура в коллективе — это совокупность

моделей поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою эффективность и разделяемых большинством членов организации [7,с.56].

Традиционно психологическая культура рассматривается как система убеждений, установок и ценностей, которая определяет, как должны работать и вести себя люди в данной организации. При этом речь идет об убеждениях и ценностях, которые в большей или в меньшей степени разделяются подавляющим большинством сотрудников организации.

Исследование психологической культуры – это относительно новое направление психологии менеджмента, интерес к которому за последнее время во всем мире существенно возрос. Это связано с осознанием того влияния, которое оказывает корпоративная культура на эффективность работы предприятия. Психологическая культура в коллективе начинается с обстановки внутри компании: с культуры взаимоотношений персонала разных уровней между собой и с руководством, с уважительного отношения начальников к своим подчиненным, с признанием компанией их заслуг и поощрения за достижения (премии, стажировки, повышение по службе и т. д.) [8,с.266].

Крупные компании отличаются высоким уровнем психологической культуры сотрудников, которая формируется в результате целенаправленных, продуманных действий менеджеров. Однако, вопрос об ее эффективном использовании до сих пор остается недостаточно изученным.

Очевидна необходимость изучения новых тенденций в теме корпоративной культуры с точки зрения интегрирующих научных направлений: психологии, менеджмента и экономики.

В контексте изучения качественных характеристик корпоративной культуры особое место занимает её структура, в состав которой входят:

- ценности, в большей или меньшей степени разделяемые всеми

сотрудниками организации;

- позитивные, ориентирующие людей на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей «Успех компании – мой успех», «Интересы потребителя- превыше всего» и др.;

- негативные, снижающие организационную эффективность («Хорошо работать – это не самое главное в жизни», «Начальству доверять нельзя – доверять можно только друзьям», «Клиенты – случайные люди, и они только добавляют неудобства и мешают нашей работе» и т.д.);

- система отношений, определяющая и формирующая поведенческие нормы и отношение к труду сотрудников организации (отношение руководства к персоналу; отношение работников к руководству; межличностные отношения, сложившиеся внутри коллектива; отношение персонала к работе; отношение работников к клиентам);

- поведенческие нормы – требования, как формализованные в правилах и инструкциях, так и негласные к поведению работников, воспринимаемые ими как некий свод правил, определяющих, каким должно быть «правильное» поведение членов организации в тех или иных стандартных ситуациях (быстро и качественно обслуживать клиентов; безоговорочно исполнять все приказы руководителей; помогать коллеге в случае необходимости; активно сотрудничать с коллегами в командной работе и др.);

- действия и поведение работников, направленные на достижение конкретных результатов или выполнение производственных заданий; то наблюдаемые проявления корпоративной культуры, ее внешняя сторона, но именно по действиям и поведению работников можно судить о том, каково в целом состояние корпоративной культуры; способствует ли она эффективной работе предприятия; служит ли она успешному проведению необходимых изменений; поддерживает ли выработанную стратегию развития [9,с.3].

Говоря о действиях и поведении работников как качественной

характеристике корпоративной культуры, нельзя не обратить внимания на одно важное противоречие: нормы как социальный феномен существуют не только для их соблюдения, но также и для их нарушений, т.е. «неправильное поведение» тоже имеет свои стандарты.

Как пишет Ю. Лотман, «норма и ее нарушения не противопоставлены как мертвые данности. Они постоянно переходят друг в друга. Возникают правила для нарушения правил и аномалии, необходимые для нормы. Реальное поведение человека будет колебаться между этими полюсами» [10,с.134].

Таким образом психологическая культура (ПК)-это система конструктивных способов общения, выдержка, самоуправление и саморегуляция, оптимальное построение отношений, и характеризуется такими показателями, как высокая сила культурно-психологических стремлений и их осуществлений, высокая коммуникативная компетентность и самоконтроль в общении.

## **1.2. Особенности психологической культуры сотрудников агентства недвижимости**

Выполнение профессиональной деятельности связана с периодом зрелости (20-40 лет) [11,с.101].

В основном эмоциональная сфера человека в этом возрасте уже сформирована и стабильна. Интеллектуальное развитие, человека, достигшего ранней зрелости, проходит во взаимодействии с формированием или трансформацией его личности. И хоть развитие психофизической функции на рубеже 25 лет прекращается, интеллектуальное развитие продолжается еще многие годы.

Взрослый человек может самостоятельно контролировать ход своего интеллектуального развития и добиваться больших результатов, связанных

с трудом или творчеством. Успешность человека зависит от степени его одаренности, уровня образованности и правильно выбранного рода деятельности. Этот факт свидетельствует о том, что развитие когнитивной сферы человека имеет индивидуально обусловленный характер.

Важным шагом, которым человек определяет свое будущее, является выбор профессии. Человек, делая данный выбор, руководствуется практическими соображениями, родительскими установками, желанием реализовать свои способности, интересом к профессии и ориентацией на сложившуюся систему ценностей, которая может изменяться с возрастом.

Замечено, что ближе к 30 годам на смену романтически окрашенным ценностям приходят более практичные. Главными становятся внешние факторы мотивации труда: заработная плата и материальное поощрение. Человек уже реально оценивает свои возможности, корректирует жизненные ценности и уровень притязаний.

Период ранней зрелости характеризуется освоением профессиональной деятельности, самосовершенствованием, созданием семьи, воспитанием детей, особенностями организации свободного времени (досуга), которая позволяет воплотить в жизнь нереализованный потенциал личности.

Зрелость считается порой полного расцвета личности, когда человек может реализовать весь свой потенциал, добиться наибольших успехов во всех сферах жизни. Это время исполнения своего человеческого предназначения - как в профессиональной, так и общественной деятельности [11, с.26].

Обычно последний период жизни человека называют старостью. Д.Б. Бромлей выделяет возраст поздней зрелости (55 - 70 лет)

Рубежом, разделяющим зрелость и позднюю зрелость, считается уход на пенсию, окончание активной профессиональной деятельности. Следовательно, на переходном этапе между зрелостью и поздней зрелостью мы вновь сталкиваемся с последним кризисным периодом,

отмеченным психологами, - кризис ухода на пенсию. Но, к сожалению, наша российская действительность такова, что с уходом на пенсию ухудшается материальное положение человека. Не каждый может себе позволить такое удовольствие - не работать. Большое число пенсионеров продолжает работать, во-первых, чтобы ощущать себя нужным, быть среди людей, во-вторых, из материальных побуждений. Таким образом, этот последний кризис является тоже достаточно тяжелым испытанием для "очень взрослых людей" [12,с.45].

Психологическая культура специалиста по недвижимости - культура, основанная на психологии как науке, на ее сознательном внутреннем освоении и превращении психологических знаний с профессиональной, правовой, нравственной культурой, с социологическими методами познания и отражения действительности.

Очевидна связь понятия не только с психологией и культурологией, но также с социологией, социальной психологией.

Работа в сфере недвижимости предполагает иметь высокие требования к специалистам - они не могут уподобляться специалистам в узкой области знаний, так как в отличие от других профессий, это особо сложный вид деятельности, одной из сторон которого является человековедение.

Что бы стать специалистом по недвижимости, надо обладать не только широким кругозором, хорошими юридическими знаниями, но также иметь талант общаться с людьми.

В этом специалист по недвижимости похож на психолога, хотя цели и задачи разные.

Высокий уровень психологической культуры дает риэлтору возможность нормально осуществлять свою деятельность, не метаться, сталкиваясь с препятствиями, возможность реализовать все свои способности с максимальной пользой для себя. Именно это отличает риэлтора - профессионала, от неопытного стажёра.

Анализ психологических качеств специалиста по недвижимости невозможен без предварительного рассмотрения особенностей его деятельности. Основной постулат этой, относительно новой, деятельности - в утверждении, что исходный путь бытия - реальный человек.

Процесс формирования профессионализма сочетает два процесса - риэлтор полнее включается в систему отношений профессионального сообщества, его связи с ним усиливаются. Профессия меняет его внутренний мир, чтобы он мог эффективно осуществить эту деятельность.

Особенностью общения в современном мире является то, что оно связано с ценностями, которые вносят в жизнь каждого социальный контроль, состоящий из:

1. Требований окружающих
2. Социальных норм - образцов, что люди должны делать, и т.д.
3. Этикета - установленного порядка поведения.

В случае отклонения личности от норм, общество может применить санкции по отношению к ней.

В наши дни широкое распространение получило массовое и общение. Люди осознают, что многие их проблемы связаны с неумением общаться. Общение посредством технических средств (телефона, Интернета) не может стать заменителем непосредственного общения [13,с.93].

Так же для укрепления психологической культуры крайне важна мотивация.

Мотивация персонала — это комплекс материальных и нематериальных стимулов, призванный обеспечить качественный и производительный труд работников, а также способ привлечь в компанию наиболее талантливых специалистов и удержать их [14,с.336].

Мотивация персонала, обусловленная корпоративной культурой, является мотивацией более высокого уровня, чем та мотивация, которая может быть создана с помощью других инструментов управления, так как,



в первую очередь, направлена на то, чтобы интерес сотрудника действовать стал его «кровным интересом». В связи с этим отпадает необходимость постоянного внешнего регулирования поведения сотрудника.

Можно выделить ключевые элементы современной психологической культуры сотрудников, используемые успешными российскими и зарубежными компаниями-лидерами для повышения мотивации своих сотрудников и эффективности предприятия в целом:

– Ценности. Ценности обладают мотивационным воздействием за счет своего эмоционального компонента, благодаря ценностям какие-то модели поведения человек стремится выполнять, а какие-то – избегать.

Ценности – внутренние регуляторы поведения.

– Нормы. Нормы являются внешними регуляторами, они задают параметры поведения в рамках той или иной формы ценностного сознания, а результатом взаимодействия этих двух регуляторов является конкретное поведение.

– Поведение. Поведение это осмысленные и целесообразные действия человека, которые он делает и за которые он отвечает [15,с.381].

– Миссия. Миссия – смысл существования компании. Миссия – важный элемент корпоративной культуры, так как именно она становится одной из ведущих моральных мотиваций, объединяющей персонал разных уровней в единую команду, формирующей и усиливающей корпоративный и командный дух.

– Девизы, лозунги, символы. Они в лаконичной форме подчеркивают наиболее сильные, значимые стороны той или иной компании: «Электролюкс» – сделано с умом, «Сбербанк» – всегда рядом.

– Мифы, легенды, герои. Это яркие, метафорические истории, которые «обитают» в организации и передаются поколениями руководителей и сотрудников другим. Обычно они связаны с созданием фирмы, жизнью её «отцов-основателей», яркими страницами в истории,

например, Томас Уотсон (IBM), Билл Гейтс (Майкрософт), Стив Джобс (Apple).

– Ритуалы, традиции, мероприятия. Напоминают сотрудникам о стандартах поведения, нормах взаимоотношений в коллективе, которые от них ожидаются компанией, на практике часто используют ритуалы поощрения, ритуалы порицания, ритуалы интеграции. Из практического опыта, видно – именно ритуалы, традиции и мероприятия компании – самые эффективные средства управления корпоративной культурой и умонастроениями людей. Через систему мероприятий можно не только поддерживать культуру, но и разрешать конфликтные ситуации, осуществлять предупредительные меры, настраивать людей на решение задач, поддерживать корпоративный дух и многое другое.

– Фирменный стиль (дресс-код). Очень сильный инструмент визуальной коммуникации. Фирменный стиль формирует корпоративную культуру, способствует улучшению взаимодействия между сотрудниками, помогает ощутить свою значимость и сопричастность к общему делу.

– Стиль управления. На смену укоренившимся ценностям, таким как дисциплина, послушание, иерархия, достижения, карьера, власть, централизация, пришли – коллектив, участие, творчество, раскрытие личности, инициативы, децентрализация, компромиссы и т.д. [16,с.304].

Культура успешных компаний - это новая культура управления - благоприятная атмосфера для творчества и для полной реализации потенциала каждого сотрудника, именно это, по мнению современных теоретиков и специалистов по управлению персоналом подтверждает эффективность современных преуспевающих компаний [17,с.102].

– Кадровая политика. Кадровая политика является важнейшей областью управления корпоративной культурой, это ядро управления персоналом. В ведущих компаниях при приеме на работу уделяется особое внимание не только к профессиональным навыкам претендента, но и психологическим, имиджевым, поведенческим и внешним его

характеристикам, что продиктовано заложенной спецификой корпоративной культуры компании.

– Внутрикorporативная коммуникация. Эффективные внутренние коммуникации: повышают скорость обработки документов; обеспечивают координацию и контроль деятельности всех членов организации; регулируют формальные и неформальные взаимоотношения внутри организации и, таким образом, способствуют созданию позитивного рабочего климата; мотивируют сотрудников, увеличивают их работоспособность.

– Введение в корпоративную культуру новых сотрудников. В этом отношении интересен опыт ведущих банков, внедряющих «программу адаптации сотрудников», которая подразумевает быстрое и простое введение новичка в курс дела, знакомство с коллективом и должностными обязанностями.

Ответственность за обучение несет материально заинтересованный учитель-наставник, который следит за «новичком», старается снизить первоначальный дискомфорт и старается повысить уровень квалификации «своего подчиненного» уже с первых дней [18,с.51].

В результате такого интенсивного «ввода» новый сотрудник с первых дней чувствует себя членом коллектива, время до начала его продуктивной работы сокращается с нескольких месяцев до 2-3 недель.

– Аттестация, оплата труда как методы стимулирования. Повышению производительности труда, увеличению профессионализма работников служит аттестация – это сильнейший мотивационный инструмент в работе с персоналом. Её цель – создание условий для эффективной работы, самореализации сотрудников.

Постоянное совершенствование программы стимулирования труда, усиливает внутреннюю мотивацию и заинтересованность работников в трудовом процессе, это может быть участие в доходах, участие работников в прибылях и собственности, участие работников в управлении.

– Карьера, ротация кадров, система обучения и повышения квалификации. Важнейшее направление в работе с персоналом – обучение. Оно служит целям повышения эффективности развития компании. Удержаться на рынке можно лишь повышая профессионализм тех, с кем работаешь. Грамотно спланированная и четко организованная работа по обучению персонала – залог достижения компанией стратегических целей, её конкурентоспособности, а также готовности к проведению организационных изменений.

– Электронная почта. Опыт работы перспективных компаний показывает, что прогресс в информационно-коммуникативных технологиях выполняет свою позитивную роль только в том случае, когда становится элементом корпоративной культуры.

Ни один из вышеперечисленных элементов культуры самостоятельно не может быть отождествлен с культурой организации, но в комплексе они дают довольно полное представление о корпоративной культуре.

Полную сущность психологической культуры сотрудников агентства недвижимости определяют её элементы (компоненты) – это реальные факты, символы или другими словами определенные особенности, которые проникают в сознание сотрудников и целенаправленно помогают определить основы существующей в организации корпоративной культуры.

Формирование психологической культуры в агентстве недвижимости рассчитано на то, что корпоративная культура уже в ближайшем будущем не будет феноменальным явлением для данной организации, а станет «модным значением» и самым мощнейшим инструментом повышения мотивации сотрудников, а значит и привлечения большего объёма клиентов, улучшения качества обслуживания и продвижения компании на рынке недвижимости.

Таким образом, профессиональная деятельность сотрудника

агентства недвижимости требует высокую коммуникативную компетентность для налаживания партнерских отношений как с коллегами, так и с клиентами, необходим самоконтроль для достижения поставленных целей, а так же самоконтроль в общении.

### **1.3 Модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости**

Модель (в широком смысле) – как упрощенный мысленный или знаковый образ, какого-либо объекта или системы объектов, используемые в качестве их «заместителя» и средство оперирования [14, с. 190].

В психолого-педагогической литературе под «моделью» понимается представление способов обучения практической деятельности, основанное на личностно-ориентированном подходе, с целью формирования какого-либо качества личности.

В большом психологическом словаре «модель (англ. model) (в широком понимании) – упрощенный мысленный или знаковый образ какого-либо объекта или системы объектов, используемый в качестве их «заместителя» и средство оперирования. Модель в фундаментальных и в прикладных науках обычно связываются с применением моделирования, т.е. с выяснением (или воспроизведением) свойств какого-либо объекта, процесса или явления с помощью другого объекта, процесса или явления – его модели [7, с.112].

В. Толочек определяет модель как искусственно созданное явление (предмет, процесс, ситуация), аналогичное естественному явлению, научное изучение которого затруднено или невозможно. Модели выступают аналогами объектов исследования и сходны с ними в наиболее существенных характеристиках. Моделирование – метод познания, состоящий в построении и исследовании моделей [60, с. 54].

Формирование - исправление неких недостатков, неправильностей, не требующее коренных изменений корректируемого процесса или явления.

Формирование психологическое - понимается как деятельность по исправлению (корректировке) тех особенностей психического развития, которые по принятой системе критериев не соответствуют «оптимальной» модели. Сюда же можно отнести и психотерапию [13, с. 52].

Формирующие воздействия могут быть следующих видов: убеждение, внушение, подражание, подкрепление. В процессе планирования психологом формирования психологической культуры мероприятий выбираются не только методы работы с клиентами, но и выбирается ее вид.

Обозначим принципы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

1. Принцип единства диагностики и коррекции. Он отражает целостность процесса оказания психологической помощи как особого вида практической деятельности психолога. Подробно рассмотренный в трудах Д.Б. Эльконина, И.В. Дубровиной, этот принцип является основополагающим всей коррекционной работы.

2. Принцип нормативности развития. Нормативность развития следует понимать как последовательность сменяющих друг друга возрастов. Кроме понятия «возрастная норма» психологу приходится встречаться с понятием «индивидуальная норма», которая позволяет наметить программу оптимизации развития для каждого конкретного учащегося с учетом его индивидуальности и самостоятельного пути развития [11, с. 35];

3. Принцип «сверху вниз». Данный принцип, выдвинут Л.С. Выготским. «Зона актуального развития» – это имеющийся уровень достижений индивидуума, то, с чем он справляется самостоятельно.

4. Принцип «снизу вверх». При реализации этого принципа в

качестве основного содержания формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, рассматриваются упражнения и тренировка уже имеющихся психологических способностей. Главной задачей принципа «снизу вверх» становится вызывание любыми способами заданной модели поведения и ее немедленное подкрепление.

5. Принцип системности развития психической деятельности. Этот принцип задает необходимость учета в формирующей работе профилактических и развивающих задач. Реализация этого принципа развития обеспечивает направленность на устранение причин и источников отклонения в психическом развитии. Успех базируется на результатах диагностического обследования [ 36, с. 129].

6. Деятельностный принцип. Основным направлением формирования психологической культуры является целенаправленное формирование обобщенных способов ориентировки в различных сферах предметной деятельности, межличностных взаимодействий, в социальной ситуации развития. Согласно данному принципу, сама формирующая работа строится как осмысленная деятельность, естественно вписывающаяся в повседневную жизнь.

7. Принцип изменения системы значимых отношений. Формирующая работа строится на изменении отношения к человеку, нуждающемуся в помощи, со стороны значимых окружающих.

Для формирования содержания, формирующих психологическую культуру сотрудников агентства недвижимости занятий, необходимо проанализировать существующие методы к повышению психологической культуры.

Проблема психологической культуры на современном этапе развития общества активно решается как на теоретическом, так и на практическом уровне. Однако, несмотря на многочисленные исследования, проделанные учеными (С.В. Борисовой, Е.В. Дементьевой, Л.С. Колмогоровой, К.М. Романовым, О.Н. Романовой и др.) по различным аспектам изучения

психологической культуры личности, проблема ее формирования является актуальной [16, с. 74];

Первый этап моделирования - целеполагание. Для обоснования модели психолого-педагогической коррекции будем использовать метод «Дерево целей».

Дерево целей – это граф, схема, показывающая, как генеральная цель проекта разбивается на подцели следующего уровня и т.д. Представление целей начинается с верхнего уровня, дальше они последовательно разукрупняются. При этом основным правилом разукрупнения целей является полнота: каждая цель верхнего уровня должна быть представлена в виде подцелей следующего уровня исчерпывающим образом [4, с. 36].

Постановка целей – целеполагание – является важнейшим исходным моментом планирования, исследования коррекционно-развивающей деятельности.

По мнению В.И. Долговой, «Дерево целей» основывается на теории графиков и представляет собой как траекторные, определяющие направление движения к заданным стратегическим целям, так и точечные, определяющие достижение тактических целей, которые характеризуют степень приближения к заданным целям по заданной траектории .

Дерево целей – структурированная совокупность целей организации, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная). По сути, это визуальное представление достижения целей. Принцип, согласно которому главная цель достигается за счет совокупности второстепенных и дополнительных целей.

Цель – это конечное состояние или желаемый результат.

Соответственно, наверху находится главная, генеральная цель. Поскольку достижение генеральной стратегической цели организации является достаточно сложной задачей, то производят декомпозицию цели - разложение цели на несколько более мелких целей, совокупное достижение которых приводит к достижению основной цели. Далее



процесс повторяют для каждой более мелкой цели нижнего уровня до тех пор, пока в результате декомпозиции цель не станет достаточно простой, достижимой, реалистичной, возможной для исполнения в соответствии с содержанием и в запланированное время.

При построении «Дерева целей» его проектирование идет по методу «от общего к частному». Прекращение декомпозиции цели на более мелкие прекращается в тот момент, когда дальнейший процесс является нецелесообразным в рамках рассмотрения главной цели.

На основе анализа исследования и коррекции психологической культуры сотрудников агентства недвижимости предлагается следующее дерево целей (рисунок 1).

Генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Дерево целей предполагает три направления деятельности:

1. Проанализировать теоретические предпосылки исследования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;
2. Организовать опытно-экспериментальное исследование формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;
3. Выполнить опытно-экспериментальное исследование психолого-педагогической коррекции психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

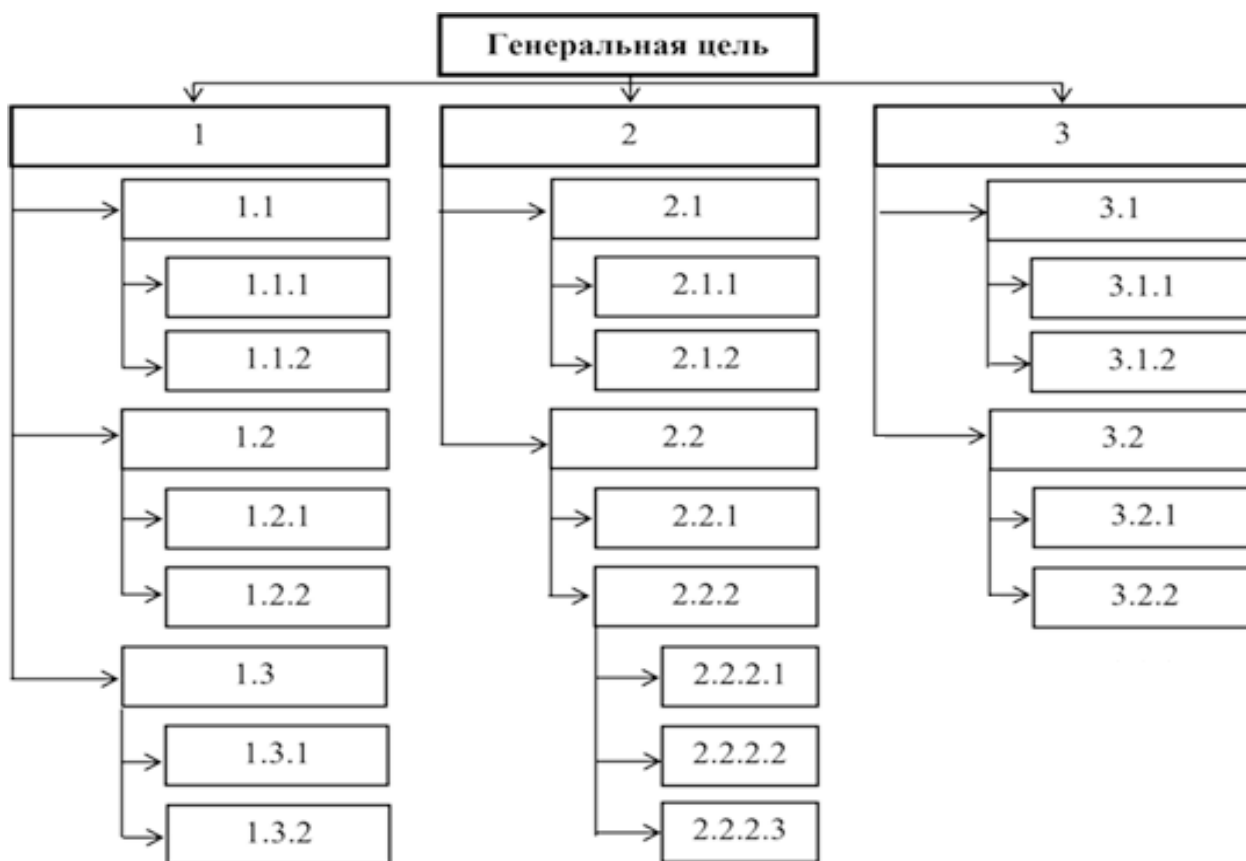


Рисунок 1 – «Дерево целей» формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

1. Проанализировать теоретические предпосылки исследования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;

1.1. Проанализировать проблему психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;

1.1.1. Рассмотреть представление о психологической культуре личности как системе, дающей оптимальный уровень экологии личностной и социальной активности.

1.1.2. Изучить классификацию и структуру психологической культуры личности;

1.2. Выявить психологические особенности психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;

1.2.1. Изучить качественные характеристики психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

1.2.2. Проанализировать психологические особенности психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

1.3. Разработать модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

1.3.1. Разработать дерево целей формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

1.3.2. Составить модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

2. Организовать опытно-экспериментальное исследование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;

2.1. Охарактеризовать этапы, методы, методики исследования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости;

2.1.1 Охарактеризовать этапы исследования;

2.1.2 Охарактеризовать методы и методики исследования;

2.2. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

2.2.1. Охарактеризовать выборку.

2.2.2. Проанализировать результаты констатирующего эксперимента.

3. Опытное-экспериментальное исследование формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

3.1. Разработать и реализовать программу формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

3.1.1. Разработать программу моделирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

3.1.2. Реализовать программу моделирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

3.2. Проанализировать результаты опытно-экспериментального исследования.

3.2.1. Проанализировать результаты по методикам : диагностики барьеров в установлении эмоциональных контактов. В.В. Бойко, методика

диагностирования психологической культуры личности О.И. Мотоков, Оценка самоконтроля в общении М. Снайдер.

3.2.2. Выполнить математическо-статистическую обработку экспериментальных данных.

3.3. Составить рекомендации для моделирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

При построении модели были приняты во внимание следующие положения:

– формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости происходит успешнее в единстве с другими сферами психики, а также в единстве с личностными свойствами и качествами;

– формирование психологической культуры - это длительный процесс, осуществляемый поэтапно, с последовательным достижением промежуточных целей в формировании психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Конечной целью модели является повышение уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости осуществляется не в форме наблюдения действительности, а в виде организованных в систему действий, операций, создающих определенные знания, умения и отношения. Существуют две основополагающие формы научного познания, а также структурные компоненты и уровни научного знания: эмпирическое (опирается на данные наблюдения и эксперимента) и теоретическое (направлено на всестороннее познание объективной реальности в ее существенных связях и отношениях). Оба эти вида взаимосвязаны в целостной структуре научного познания. Эмпирическое выдвигает перед теоретическим новые задачи, а последнее ориентирует и направляет эмпирическое.

В ходе реализации модели развиваются знания, умения, отношения

по формированию психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Значительно влияет на эмоциональную устойчивость личности знание эмоциональной организации личности, возрастных особенностей эмоциональной сферы, собственных личностных черт, затрудняющих процесс формирования эмоциональной устойчивости, знание благоприятных и негативных факторов собственного эмоционального развития, приемов регуляции эмоциональных состояний, методов формирования психологической культуры. [10, с. 18];

Снижает эмоциональную напряженность сотрудников агентства недвижимости умение анализировать собственное эмоциональное состояние, знание приемов саморегуляции, навыки эмоциональной саморегуляции в профессиональной деятельности и повседневной жизни, умение использовать конструктивные механизмы защитного эмоционального реагирования, умение рефлексировать собственные эмоциональные состояния в процессе рабочей деятельности и повседневной жизни, навыки разработки тактики эмоционального самосовершенствования; умение проявлять себя в ситуации конфликта.

Таким образом, дерево целей позволило разработать модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

В ходе нашего исследования была составлена модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, которая включает в себя четыре блока.

Модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, представленная на рисунке 2, включает в себя четыре блока: теоретический, диагностический, формирующий, аналитический. Все блоки взаимосвязаны, так как при составлении модели, а также при проведении самого исследования мы руководствовались принципом целостности.

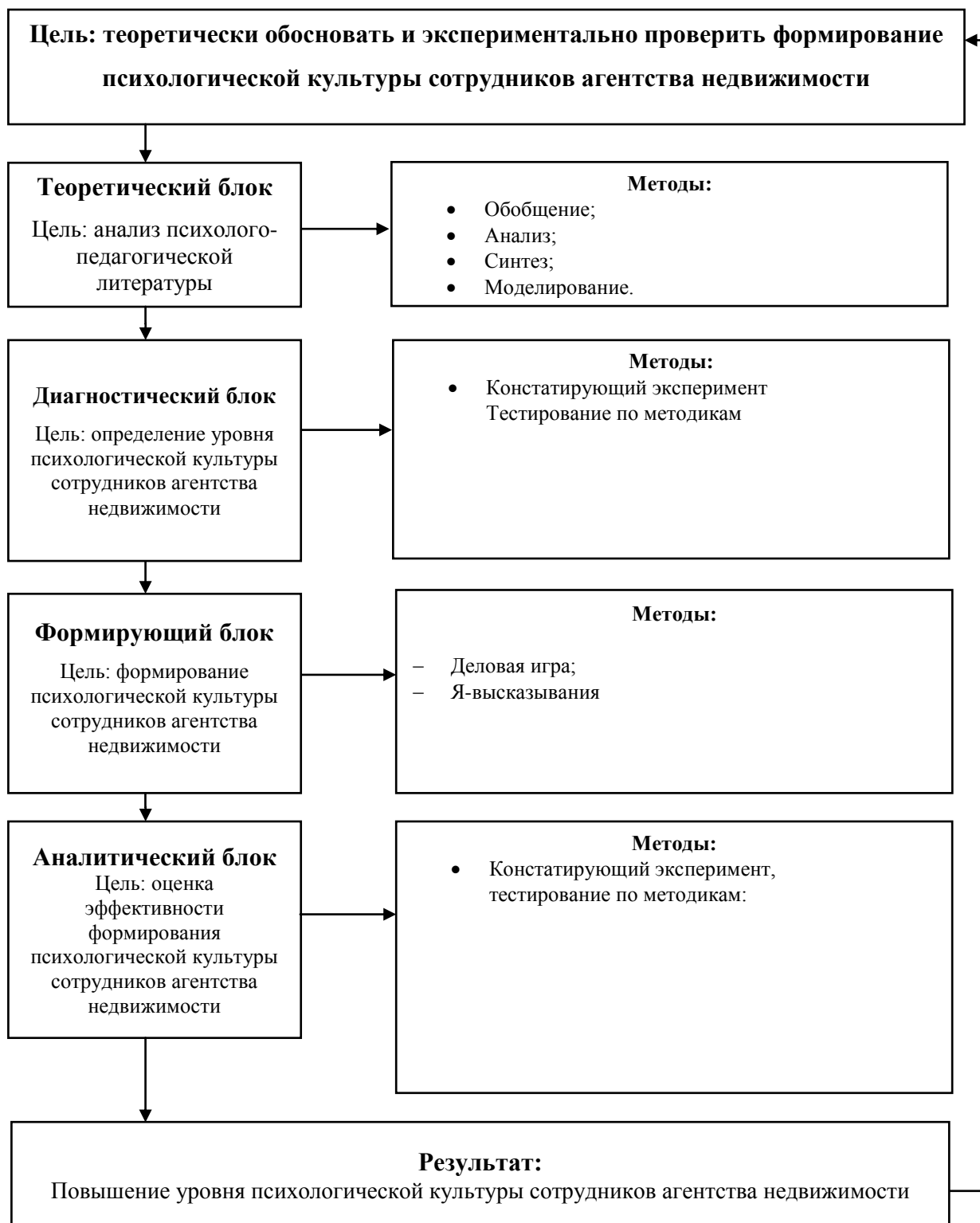


Рисунок 2 – Модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

Первый - теоретический блок. Цель: анализ психолого-педагогической литературы. Обобщение информации теоретических основ психологической культуры, особенности психологической культуры,

методы и методики выявления уровня психологической культуры, а также профилактические мероприятия по повышению уровня психологической культуры.

Второй - диагностический блок. Цель: определение уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, обработка и анализ полученных результатов.

Третий - формирующий блок. Цель: формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Четвертый блок – аналитический. Цель: оценка эффективности формирования психологической культуры сотрудников агентства с последующим анализом результатов «до» и «после» проведения формирующих мероприятий.

Представленные нами блоки связаны единой целью – теоретически обосновать и экспериментально выполнить формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

### **Выводы по главе I**

Психологическая культура – это психологический феномен, который объединяет в себе эмоциональный, интеллектуальный, мотивационный, волевой и поведенческий компоненты психической деятельности индивида. Поиск путей повышения психологической культуры следует вести во всех аспектах деятельности человека. В развитом виде характеризуется высоким качеством самоорганизации и саморегуляции различных видов жизнедеятельности. В пределах возможного, она выражается в хорошем самоуправлении динамическими характеристиками своих потребностей и тенденций, характерологических черт, отношений и ценностей, а также в оптимальном построении процессов их осуществления. Это в первую очередь поведенческая, процессуальная

составляющая жизни личности, проявляющаяся в ее реальных поступках, основанных на широком репертуаре выработанных умений владения собой.

Работа в сфере недвижимости предполагает иметь высокие требования. Что бы стать специалистом по недвижимости, надо обладать не только широким кругозором, хорошими юридическими знаниями, но также иметь талант общаться с людьми. В этом специалист по недвижимости похож на психолога, хотя цели и задачи разные.

Высокий уровень психологической культуры дает риэлтору возможность нормально осуществлять свою деятельность, не метаться, сталкиваясь с препятствиями, возможность реализовать все свои способности с максимальной пользой для себя. Именно это отличает риэлтора - профессионала, от неопытного стажёра.

Дерево целей процесса формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости отражает процесс реализации генеральной цели и требует достижения подцелей первого уровня, а также связанных с ними подцелей нижнего уровня.

Анализ психолого-педагогических исследований по проблеме позволил разработать модель психолого-педагогической коррекции психологической культуры сотрудников агентства недвижимости. Разработанная модель психолого-педагогической коррекции психологической культуры сотрудников агентства недвижимости: теоретический, диагностический, формирующий, аналитический.



## **Глава II. Организация исследования формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости**

### **2.1 Этапы, методы и методики исследования**

Исследование психологической культуры агентства недвижимости проходило в три этапа:

Первый этап - поисково-подготовительный, в период которого проходило осмысление проблемы исследования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости. Проводилось изучение научно-методической литературы по психологии, определены методы и методики исследования, сформулирована гипотеза. Был проведен анализ литературы.

Второй этап - опытно-экспериментальный. На этом этапе проводилось тестирование, констатирующий эксперимент, выявлены особенности развития психологической культуры у сотрудников агентства недвижимости. Разработана и реализована программа формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Третий этап-контрольно-обобщающий. Проведена повторная диагностика. Проходило обобщение и анализ результатов диагностики, проверка гипотезы исследования. Диагностика проходила по методикам диагностики барьеров в установлении эмоциональных контактов. В.В. Бойко, методика диагностирования психологической культуры личности О.И. Мотоков, Оценка самоконтроля в общении М.С. Снайдер.

Обобщение – это форма приращения знания путем мысленного перехода от частного к общему в некоторой модели мира.

Охарактеризуем методы и методики исследования:

1. Теоретические: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы.

Анализ литературы – это метод научного исследования,

предполагающий операцию мысленного расчленения целого на составные части, выполняемая в процессе познания или предметно-практической деятельности. Работа с литературой включает в себя составление библиографии перечня источников, отобранных для работы в связи с исследуемой проблемой; сжатое переложение основного содержания одной или нескольких работ по общей тематике; выделение главных идей [19,с.20].

Обобщение – это форма приращения знания путем мысленного перехода от частного к общему в некоторой модели мира. Обобщение – это логическая операция, заключающаяся в том, что для некоторой группы явлений находится новое, более широкое по объему понятие, отражающее общность свойств этих явлений на уровне нового знания о них. Всякое обобщение должно иметь основание, т. е. свойство или совокупность свойств, позволяющих сгруппировать явления и обозначить эту группу каким-либо понятием [20,с.287].

Моделирование — создание формальной модели психического или социально-психологического процесса, то есть формализованной абстракции данного процесса, воспроизводящей его некоторые основные, ключевые моменты с целью его экспериментального изучения либо с целью экстраполяции информации о нем на то, что по мнению исследователя является частными случаями данного процесса [53,с.18 ].

Первый этап построения модели подразумевает наличие некоторых познаний об объекте-оригинале. Познавательный потенциал модели обуславливаются тем, что модель воспроизводит какие-либо немаловажные черты объекта-оригинала. Изучение одних сторон моделируемого объекта происходит путем отказа от исследования других сторон. Поэтому практически любая модель заменяет оригинал лишь в строго узком смысле.

На втором этапе модель обозначается как самостоятельный объект исследования. Одной из форм такого исследования считается проведение

«модельных» экспериментов, при которых намеренно меняются условия функционирования модели и систематизируются данные о ее «поведении».

Заключительным результатом этого этапа становится совокупность знаний о модели. На третьем этапе происходит формирование совокупности знаний, или, иначе говоря, перенос знаний с модели на оригинал. Одновременно происходит перенос «языка» модели на «язык» оригинала. Ход переноса знаний проходит по конкретным правилам. Знания о модели должны быть скорректированы с учетом тех свойств объекта-оригинала, которые не нашли отображения или изменились при построении модели.

Четвертый этап — практическая проверка полученных с помощью моделей знаний и их применение для построения обобщающей теории объекта, его преобразования или регулирования им [53, с. 85].

Констатирующий эксперимент — один из основных видов эксперимента, целью которого является изменение одной или нескольких независимых переменных и определение их влияния на зависимые переменные. Констатирующий эксперимент отличается от эксперимента формирующего главным образом целями проведения. Целью констатирующего эксперимента выступает фиксация изменений, происходящих с зависимыми переменными, а не влияние на последние, как в формирующем эксперименте [21, с. 69].

Констатирующий эксперимент может быть естественным и лабораторным

Формирующий эксперимент — это своеобразный, особенно для психологической науки, вид эксперимента, в котором активное влияние экспериментальной ситуации на испытуемого должно содействовать его психическому развитию и личностному росту. Формирующий эксперимент позволяет не довольствоваться регистрацией выявляемых фактов, а через создание специальных ситуаций раскрывать закономерности, механизмы, динамику, тенденции психического развития, становления личности,

определяя возможности оптимизации этого процесса [53, с. 95].

Тестирование – это метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи - тесты, имеющие определенную шкалу значений. Тесты позволяют дать оценку индивида в соответствии с поставленной целью исследования; обеспечивают возможность получения количественной оценки на основе квантификации качественных параметров личности и удобство математической обработки. Являются относительно оперативным способом оценки большого числа неизвестных лиц; способствуют объективности оценок, не зависящих от субъективных установок лица, проводящего исследование, обеспечивают сопоставимость информации, полученной разными исследователями на разных испытуемых. Основные достоинства данного метода: стандартизация условий и результатов, оперативность и экономичность, количественный понятийный характер оценки, оптимальная трудность заданий и надежность результатов [22, с.89].

Для проверки гипотезы были подобраны и проведены методы и методики исследования. Охарактеризуем их:

1. Методика диагностики барьеров в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко. Цель-выявление уровня эмоциональной эффективности в общении и выявление типа эмоциональных помех как компонента психологической культуры специалистов агентства недвижимости. Среди эмоциональных барьеров В.В. Бойко выделяет пять подгрупп: неумение управлять эмоциями, неадекватное проявление эмоций, неразвитость эмоций, доминирование негативных эмоций, нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе. Благодаря этой методике можно определить уровень коммуникативной компетентности сотрудников агентств недвижимости и уровень самоконтроля в общении [14, с. 33];

Умение управлять эмоциями - это умение точно распознавать, оценивать и выражать эмоции; умение достигать и/или порождать чувства,

когда это может помочь процессу мышления; умение понимать эмоции и эмоциональное знание; а также умение управлять эмоциями для достижения эмоционального и интеллектуального роста. Последние исследования в области психологии лидерства подтверждают, что эмоциональная компетентность - фактор намного более важный для достижения успешных результатов при работе с людьми, чем технические знания и умения. Если специалист по недвижимости не задумывается об управлении своими эмоциями, результаты его работы могут стать плачевными как для его карьерного роста, так и для его личной жизни. Установление эмоциональных контактов, умение точно распознавать, оценивать и выражать эмоции-это одна из составляющих частей психологической культуры [23,с.106].

2.Методика оценки самоконтроля в общении М. Снайдера. Цель-выявление уровня самоконтроля в общении среди специалистов агентства недвижимости. Самоконтроль в общении - это способность человека управлять эмоциями, речью при общении с другими людьми. Тест разработан американским психологом М. Снайдером. Он позволяет оценить уровень коммуникативного контроля в общении. Люди с высоким коммуникативным контролем, по Снайдеру, постоянно следят за собой, хорошо знают, где и как себя вести, управляют выражением своих эмоций. Вместе с тем у них затруднена спонтанность самовыражения, они не любят непрогнозируемых ситуаций. Их позиция: "Я такой, какой я есть в данный момент". Люди с низким коммуникативным контролем более непосредственны и открыты, у них более устойчивое Я, мало подверженное изменениям в различных ситуациях [19, с. 122];

Формирование и поддержание высокого уровня самоконтроля в общении важно для типа профессий «человек – человек», это акцентирует внимание на направленности личности «на дело» и «на общение», подчеркивая важность высокого уровня коммуникативных способностей [24,с.19].Это напрямую относится к специалистам по недвижимости.

Самоконтроль в общении, умение человека управлять эмоциями, речью при общении с другими людьми -это одна из составляющих частей психологической культуры.

3.Методика оценки психологической культуры личности О.И. Моткова.

Цель - оценить силу психологических стремлений и степень полноты их осуществления в каждодневной жизни среди сотрудников агентства недвижимости. Методика «Психологическая культура личности» является изучения культурно-психологических стремлений и соответствующего поведения (собственно психологической культуры) сотрудников агентства недвижимости. В работе специалистов по недвижимости психологическая культура играет ведущую роль, так как эта деятельность основана на возможности личности к адекватному взаимодействию с окружающими, психологическая культура, как развитый механизм личностной саморегуляции, которая обеспечивает и эффективное, и безопасное, и гуманное взаимодействие с людьми, способность противостоять внешнему давлению, способность подавить отрицательные эмоциональные воздействия и сильные переживания, способность не допускать срывов деятельности при значительных психических и физических нагрузках; самоконтроль, выдержку, настойчивость в утверждении нравственных ценностей и отстаивании нравственных принципов [12, с. 43].

С целью оценки замера уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости был использован Т-критерий Вилкоксона. Критерий рассчитанный на сравнение показателей, измеренных в двух различных условиях на одной и той же выборке испытуемых. Он дает возможность установить направленность изменений, а так же их выраженность, то есть может определить, будет ли сдвиг показателей в одном направлении более интенсивным, чем в другом. Критерий нужен в таких случаях, когда признаки измерены, хотя бы, в

порядковой шкале. Уместно использовать данный критерий, когда величина самих сдвигов варьируется в некотором диапазоне (10—15% от их величины). Это говорит о том, что разброс значений сдвигов должен быть таким, чтобы была возможность их ранжирования. В случае если разница между сдвигами незначительна и у сдвиги принимаются конечные значения (например, +1, -1 и 0), то фактических препятствий к использованию критерия нет, но, поскольку, имеется большое число одинаковых рангов, ранжирование теряет смысл, и те же результаты проще получить с помощью критерия знаков. Смысл метода состоит в том, что сравниваются абсолютные величины выраженности сдвигов в том или ином направлении. Для начала все абсолютные величины сдвигов ранжируются, а после суммируются ранги. Если сдвиги в ту или иную сторону совершаются случайно, то и суммы их рангов станут примерно равны. Если же интенсивность сдвигов в одну сторону больше, то сумма рангов абсолютных значений сдвигов в противоположную сторону будет значительно ниже, чем это могло бы быть при случайных изменениях. Алгоритм расчета критерия следующий:

1. Составить список испытуемых в любом порядке, например, алфавитном.
2. Вычислить разность между персональными значениями во втором и первом замерах. Установить, что нужно будет считать типичным сдвигом.
3. Согласно алгоритму ранжирования, проранжировать абсолютные величины разностей, начисляя меньшему значению меньший ранг, и проверить совпадение приобретенной суммы рангов с расчетной.
4. Отметить любым способом ранги, подходящие сдвигам в нетипичном направлении. Подсчитать их сумму.
5. Определить критические значения  $T$  для данного объема выборки. Если  $T$ -эмп. меньше или равен  $T$ -кр. – сдвиг в «типичную» сторону достоверно преобладает [48, с. 79] .

Фактически оцениваются знаки значений, приобретенных вычитанием ряда значений одного измерения из другого. Если в результате число уменьшившихся значений приблизительно равно числу выросших, то гипотеза о нулевой медиане подтверждается. Выборочное (эмпирическое) среднее — это приближение теоретического среднего распределения, основанное на выборке из него [48, с. 81].

Таким образом, исследование формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости «Решение» проходило в три этапа: это поисково-подготовительный, опытно-экспериментальный и контрольно-обобщающий.

Использованы методы:

1. Теоретические: анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование.

2. Эмпирическое: констатирующий и формирующий эксперимент.

Использованы методики: диагностики барьеров в установлении эмоциональных контактов. В.В. Бойко, методика диагностирования психологической культуры личности О.И. Мотоков, Оценка самоконтроля в общении М.С. Снайдер.

## **2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования**

Исследование проводилось в 2017 году в агентстве недвижимости «Решение», г.Копейск, Челябинская область.

Участники выборки – это 22 сотрудника агентства недвижимости «Решение» с разным уровнем образования и разными возрастными категориями. Коллектив исключительно женский. Три человека занимают руководящую должность. В обязанности руководителя входит управление персоналом, координирование сделок с недвижимостью, принятие авансов и задатков, разработка и утверждение внутренней и внешней межагентской



политики. Все три руководителя имеют высшее образование. Двое из которых были знакомы со студенческой скамьи (36 лет), третий же руководитель на порядок старше (55 лет). Помимо рабочей деятельности поддерживают дружеские отношения вне работы.

В данном агентстве недвижимости работают два юриста (30 и 35 лет), в чьи обязанности входит подготовка необходимой документации (составление договоров и т.п.) и ипотечный брокер (30 лет), который занимается помощью в оформлении разного рода кредитов для клиентов. Также все трое имеют высшее образование. Две девушки из данного кабинета поддерживают приятельские отношения лишь во время работы, но юристы абсолютно не ладят между собой. Зачастую это отрицательно отражается на продуктивности их работы ввиду нестабильной эмоциональной атмосферы в их кабинете. И впоследствии это вызывает гнев руководства, это отражается на их заработной плате в виде штрафов.

В агентстве «Решение» работают специалисты по недвижимости в количестве 13 человек. Это абсолютно разные люди с разным уровнем образования (почти 30 процентов риэлторского состава имеют средне-специальное образование, у остальных высшее). Возрастная категория от 25-ти до 65-ти лет. Большая половина риэлторов имеют дружеские отношения и продолжают видеться и общаться вне рабочее время. Остальные же придерживаются делового стиля общения. Конфликтных ситуаций практически не возникает. В этот риэлторский состав входят два стажера, которые пока не охарактеризованы ни с одной стороны.

Также имеется специалист по рекламе и секретарь (обеим по 25 лет). Их общей обязанностью является встреча клиентов, размещение рекламы, решение вопросов с канцелярией и т.п. Хотя они имеют разные должности, в их обязанности входит взаимозаменять друг друга. Приятельские отношения они поддерживают как между собой, так и со всем коллективом.

В целом психологический климат в коллективе достаточно

благоприятный, все относятся друг к другу с должным уважением, если не считать отношения юристов друг к другу.

Рассмотрим результаты, полученные с помощью тестовой методики исследования «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, которые представлены на рисунке 3 и в таблице 1 Приложения 2.

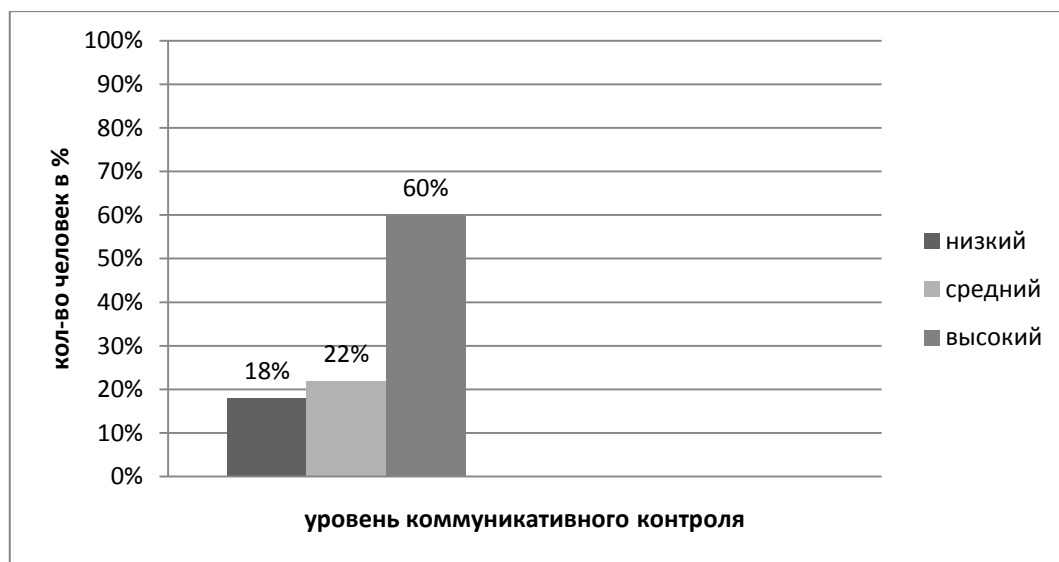


Рисунок 3 – Результаты исследования «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру

Как видно из рисунка 3, 4 человека (18 %) имеют низкий уровень коммуникативного контроля в общении. Эти люди могут быть излишне грубыми и прямыми, им трудно подавить чувство гнева, часто возникающее в конфликтных ситуациях.

Работа в сфере недвижимости связана с постоянным общением с людьми, с необходимостью решать их проблемы. На такой работе часто возникают конфликтные ситуации. Человек с низким уровнем самоконтроля может не совсем справляться с такой работой. У него может возникнуть чувство гнева, часто возникающее в конфликтных ситуациях, что абсолютно недопустимо.

Средний уровень коммуникативного контроля в общении наблюдается у 5-ти испытуемых (22%). Это проявляется в непосредственности и открытости, но они могут восприниматься

окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Высокий уровень коммуникативного контроля в общении наблюдается у 13-ти человек (60%). Это проявляется в том, что они постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций

Хорошо развитая способность к самоконтролю позволяет переносить высокие психические нагрузки.

Люди с высоким уровнем самоконтроля в общении всегда сдержанны, спокойны, держатся уверенно. Рядом с ними у других людей появляется ощущение, что всё будет нормально, можно избавиться от проблем, все вопросы будут решены. Они вызывают у людей доверие. Рядом с таким человеком пропадает желание скандалить, вести себя неадекватно. Их уверенное спокойствие действует положительно на других людей. Они успокаиваются, прекращаются конфликты. Люди склонны им подчиняться, так как они производят впечатление духовно сильных людей. Такие личностные качества являются крайне важными в работе риэлтора.

Но есть и отрицательные моменты. Высокий уровень самоконтроля приводит к тому, что человек постоянно находится в состоянии психического напряжения. Он не может открыто проявлять свои эмоции.

Рассмотрим результаты, полученные с помощью тестовой методики диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, которые представлены на рисунке 4 и в таблице 2 Приложения 2.

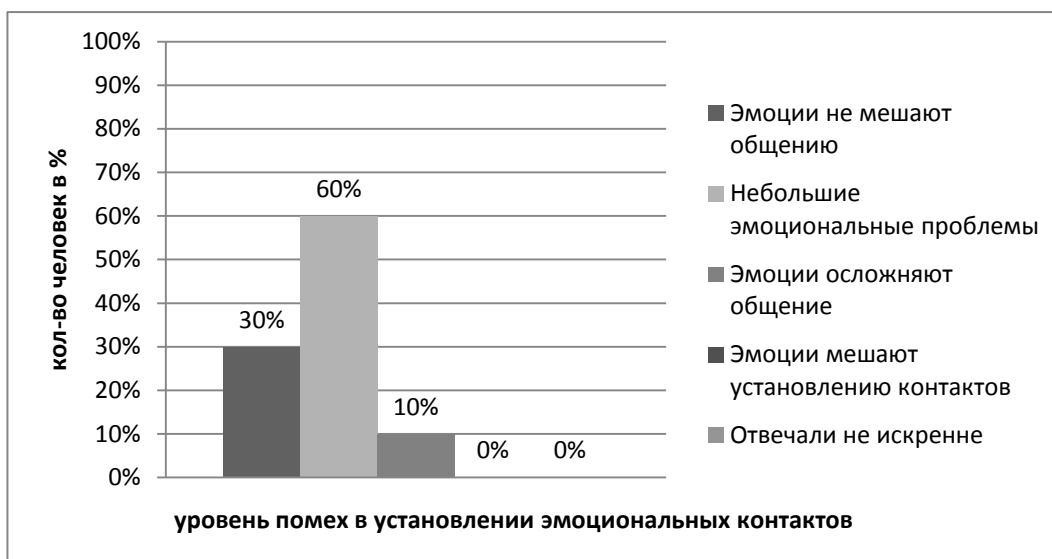


Рисунок 4 – Результаты исследования по результатам диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко

Как видно из рисунка 4, двум (10%) специалистам агентства недвижимости «Решение» эмоции осложняют общение. В повседневной жизни эмоциональные проблемы в общении способны угнетать и даже разрушать личность.

Тринадцать (60%) специалистов по недвижимости имеют небольшие эмоциональные проблемы. Это ведет к излишней впечатлительности (чуткость к эмоциогенным воздействиям), импульсивности (быстрота и необдуманность эмоциональных реакций), зажатости.

Семь (30%) сотрудников агентства недвижимости «Решение» не имеют проблем с эмоциями в общении. Они не принимают сказанное собеседником близко к сердцу и не реагируют на пустяки, обладают завидным хладнокровием и выдержкой.

Осуществление профессиональной деятельности в сфере недвижимости непосредственно связано с повседневным общением с людьми. Процесс делового общения протекает по специфическим психологическим законам. В любом деловом контакте присутствует не только профессиональный, но и психологический аспект. Успешность

установления делового контакта и, следовательно, его результат, во многом обусловлены психологией человеческих отношений и развитием психологических связей между общающимися. Психологический контакт является обязательным атрибутом успешного межличностного общения взаимодействующих сторон и представляет собой результат прочно установившегося состояния взаимопонимания, доверия и деловой активности. Во взаимоотношениях с другими людьми люди нередко руководствуются лишь симпатиями и антипатиями, которые возникают, как правило, вследствие эффективности либо неэффективности психологического контакта и эти чувства могут определять все дальнейшие деловые отношения.

Толерантность в общении (которая способствует пониманию других), установление эмоциональных контактов - всё это неотъемлемые составляющие специалистов по недвижимости. Из рисунка 4 можно увидеть, что большинство сотрудников агентства недвижимости «Решение» не имеют значительных проблем в установлении эмоциональных контактов. Но двум людям из этой компании эмоции всё же мешают установлению контактов. Это может отрицательно сказываться на их профессиональной деятельности, и влиять на авторитет компании в целом.

Рассмотрим результаты, полученные с помощью методики "Психологическая культура личности" О.И. Моткова, которые представлены на рисунке 5 и в таблице 3 Приложения 2.

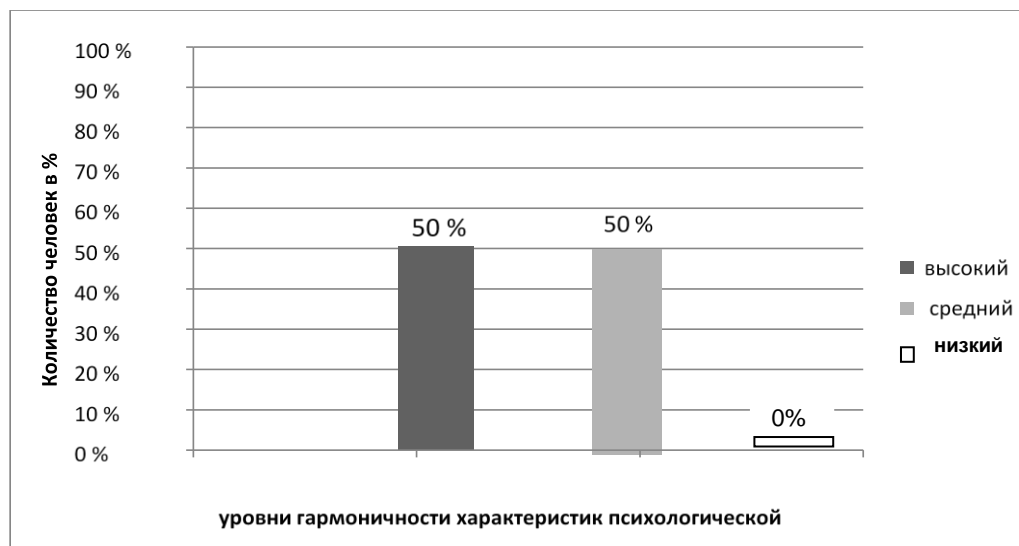


Рисунок 5 –Результаты диагностики сотрудников агентства недвижимости «Решение» по методике "Психологическая культура личности" О.И.Моткова

Данная методика является основной в нашем исследовании, т.к. она отражает уровень психологической культуры сотрудников агентства недвижимости «Решение». С помощью данной методики мы оценили силу психологических стремлений и степень полноты их осуществления в каждодневной жизни среди сотрудников агентства недвижимости «Решение». Можно увидеть, что по результатам теста исследуемые разделились на две равные группы по 11 человек (50%) по уровню гармоничности характеристик психологической культуры. То есть одна половина сотрудников агентства недвижимости «Решение» имеет высокий уровень характеристик психологической культуры. Они имеют обширные психологические знания. Это позволяет им принимать оптимальные решения в типичных и нетипичных (проблемных, конфликтных) ситуациях межличностного взаимодействия, отличает их адекватное профессиональное самопознание, стремление к самосовершенствованию в области профессионального и личностного развития, забота о своем физическом и психическом здоровье, ценностное отношение к нему.

Сотрудники со средним уровнем гармоничности характеристик психологической культуры (11 человек, 50%) определяется

качественными и количественными характеристиками сформированности психологических знаний и умений. При этом качественные характеристики отражают два типа психологической компетентности: негармонический тип с преобладающим развитием теоретических психологических знаний и относительно слабым развитием умений и негармонический тип с преобладающим развитием эмпирических знаний и умений и низким уровнем сформированности теоретических психологических знаний. Психологические умения слабо развиты, знания не могут воплотиться в конкретные действия а, нередко они ошибочны и неэффективны.

Результаты диагностики уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости по трем методикам были обобщены и представлены на рисунке 6, в таблице 4 Приложения 2.



Рисунок 6 – Результаты диагностики уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости по методикам : «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко, "Психологическая культура личности" О.И.Моткова.

Таким образом, из рисунка 6, таблицы 4 Приложения 2 можно увидеть, что согласно результатам проведенных методик, 4 (18%)

сотрудника агентства недвижимости «Решение» имеют высокий уровень психологической культуры, 15 (69 %) сотрудников имеют средний уровень психологической культуры, и 3 (13%) сотрудника агентства недвижимости «Решение» имеют низкий уровень психологической культуры.

Сотрудникам агентства недвижимости «Решение» с низким и средним уровнем психологической культуры рекомендовано участие в программе формирования психологической культуры.



## Выводы по главе II

Исследование уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости было проведено в три этапа: первый этап - поисково-подготовительный, второй этап - опытно-экспериментальный, Третий этап-контрольно-обобщающий.

Было проведено тестирование по методикам: «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, "Психологическая культура личности" О.И. Моткова.

Исследование проводилось в 2017 году в агентстве недвижимости «Решение», г.Копейск, Челябинская область.

Участники выборки – это 22 сотрудника агентства недвижимости «Решение» с разным уровнем образования и разными возрастными категориями.. Коллектив исключительно женский. С помощью методики исследования «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру удалось установить, что, 4 человека (18 %) имеют низкий уровень коммуникативного контроля в общении. Средний уровень коммуникативного контроля в общении наблюдается у 5-ти испытуемых (22%). Высокий уровень коммуникативного контроля в общении наблюдается у 13-ти человек (60%).

С помощью методики исследования диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, было установлено, что двум (10%) специалистам агентства недвижимости «Решение» эмоции осложняют общение.

Тринадцать (60%) специалистов по недвижимости имеют небольшие эмоциональные проблемы.

Семь (30%) сотрудников агентства недвижимости «Решение» не имеют проблем с эмоциями в общении.

С помощью методики исследования диагностики сотрудников

агентства недвижимости «Решение» по методике "Психологическая культура личности" О.И. Моткова было установлено, что по результатам теста исследуемые разделились на две равные группы по 11 человек (50%) по уровню гармоничности характеристик психологической культуры. То есть одна половина сотрудников агентства недвижимости «Решение» имеет высокий уровень характеристик психологической культуры, и 11 человек (50%) сотрудники со средним уровнем гармоничности характеристик психологической культуры.

С помощью обобщения диагностики уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости по методикам: «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, "Психологическая культура личности" О.И. Моткова, было установлено, что 4 (18%) сотрудника агентства недвижимости «Решение» имеют высокий уровень психологической культуры, 15 (69 %) сотрудников имеют средний уровень психологической культуры, и 3 (13%) сотрудника агентства недвижимости «Решение» имеют низкий уровень психологической культуры.

Сотрудникам агентства недвижимости «Решение» с низким и средним уровнем психологической культуры рекомендовано участие в программе формирования психологической культуры.

## **Глава III. Опытнo-экспериментальное исследование формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости**

### **3.1 Программа формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости**

Цель программы: формирование психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Задачи программы:

1. Формирование навыка самоконтроля в общении.
2. Устранение «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов.
3. Развитие коммуникативных навыков
4. Формирование саморегуляции эмоций и действий
5. Формирование умений самопознания

Содержание предлагаемой программы ориентировано на повышение психологической культуры сотрудников агентства. В результате применения программы ожидается получение сдвига среднего уровня показателей психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Структура программы.

Программа рассчитана на 8 занятий по 1 часу в неделю.

Занятия проходят в тренинговой форме.

Весь цикл занятий разделен на 3 блока.

Установочный блок включает в себя 1 занятие, направленное на знакомство коллектива с психологом и с предлагаемой темой, на установку доброжелательного доверительного контакта, личное и групповое целеполагание.

Основной блок состоит из 6-ти занятий, которые предполагают повышение знаний по тематике работы, овладение навыками

конструктивного взаимодействия.

Завершающий блок содержит последние два занятия и предполагает закрепление полученного опыта, познание оценки возможностей своей личности, ознакомление с приемами саморегуляции.

Форма реализации программы.

Реализация программы предполагает цикл групповых занятий с психологом.

Целевая группа – сотрудники агентства недвижимости.

Наполняемость группы – 22 человека.

Общая продолжительность 10 часов. Программа рассчитана на 8 занятий по 1-му занятию в неделю. Занятия проходят в тренинговой форме.

Для занятий необходим просторный зал, стулья, столы, ноутбук, экран.

Тема 1. Понятие психологической культуры личности, практическая значимость ее развития.

Цель: познакомить с понятием психологической культуры личности и практической значимости ее развития

1.1. Мини-лекция «История возникновения понятия психологической культуры».

Цель: установление контакта с участниками. Создание доверительной атмосферы

1.2. Упражнение «Визитка».

Цель: снятие эмоционального напряжения, раскрепощение

Тема 2. Характеристика компонентов психологической культуры.

Цель: охарактеризовать компоненты психологической культуры

2.1. Мини-лекция «Тревожность ситуативная и личностная»

Цель: формирование у участников представлений о конструктивных стратегиях психологической защиты, помощь им в осознании их

собственных защитных механизмов.

2.2. Упражнение «Правила группы».

Цель: сформировать мотивацию на участие в формирующей работе.

2.3. Упражнение «Осознание себя».

Цель: изучить собственные эмоциональные состояния.

Тема 3. Значение психологической культуры в профессиональной деятельности.

Цель: развить индивидуальные представления о значении психологической культуры в профессиональной деятельности.

3.1. Мини-лекция «Роль психологической культуры в снижении эмоционального напряжения»

Цель: формирование у участников представлений о связи профессиональной деятельности с психологической культурой.

3.3. Упражнение «Я-высказывание».

Цель: овладение навыками конструктивного взаимодействия.

3.4. Упражнение «Свободное падение».

Цель: развитие взаимного доверия.

Тема 4. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на развитие психологической культуры

Цель: познакомить с влиянием индивидуально-психологических особенностей личности на развитие психологической культуры

4.1. Мини-лекция «Характер и темперамент»

Цель: сформировать теоретические знания о понятиях характер и темперамент и о различии этих понятий.

4.3. Упражнение «Предмет, похожий на меня».

Цель: осознание индивидуально-психологических особенностей.

4.5. Упражнение «Футболки».

Цель: осознать влияние индивидуально-психологических особенностей на поведение.

Тема 5. Возникновение и развитие состояний внутриличностного

напряжения

Цель: сформировать представления о процессах возникновения и развития состояний внутриличностного напряжения .

5.1. Мини-лекция «Общая характеристика причин состояний внутриличностного напряжения».

Цель: осознать влияние внутриличностного напряжения на поведение.

5.2. Упражнение «Отношение к миру».

Цель: осознать процессы возникновения и развития состояний внутриличностного напряжения.

5.3. Упражнение «Что он хочет».

Цель: познакомить с приемами конструктивного общения.

5.4. Упражнение «Сиреневый туман»

Цель: познакомить с приемами конструктивного общения.

Тема 6. Иррациональные установки на восприятие негативных событий.

Цель: ознакомить с иррациональными установками на восприятие негативных событий

6.1. Мини-лекция «Понятие установка».

Цель: ознакомить с понятием установка и влияние установок на поведение и развитие личности.

6.2. Упражнение «Воспоминание о будущем».

Цель: ознакомить с иррациональными установками на восприятие негативных событий.

Тема 7. Пути формирования психологической культуры.

Цель: развить представления о путях формирования психологической культуры

7.1. Мини-лекция «Личностные ресурсы и способы выхода из эмоциогенных ситуаций».

Цель: научиться применять личностные ресурсы для преодоления

стрессовых ситуаций.

7.2. Упражнение «Эмоциональное равновесие».

Цель: познакомить с приемами саморегуляция.

7.3. Упражнение «Учимся расслабляться».

Цель: познакомить с приемами саморегуляция.

Тема 8. Практические способы формирования психологической культуры

Цель: развить практические способы формирования психологической культуры

8.1. Мини-лекция «Рациональные установки на восприятие негативных событий»

Цель: научиться лояльно реагировать на негативные, стрессовые ситуации.

8.2. Упражнение «Все в твоих руках».

Цель: стимулировать самостоятельный поиск путей профилактики, предупреждения и преодоления негативного влияния интенсивной трудовой деятельности на организм.

8.3. Упражнение «Фильм про победителя».

Цель: стимулировать самостоятельный поиск путей профилактики, предупреждения и преодоления негативного влияния интенсивной трудовой деятельности на организм.

8.4. Упражнение «Старинная народная мудрость». Цель: Научиться анализировать текст, извлекать из него глубинный смысл.

Таким образом, была разработана и реализована программа по формированию психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, реализуемая посредством сформированности у испытуемых знаний о понятии, структуре и проявлениях психологической культуры; изучением ее особенностей; сформированности у сотрудников агентства недвижимости стратегий повышения уровня психологической культуры, позитивного самоотношения; определения личностной

значимости полученных изменений.

### 3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости

После реализации программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости была проведена повторная диагностика психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Рассмотрим результаты, «до» и «после» проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, полученные с помощью тестовой методики исследования «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, предоставленные на рисунке 7:

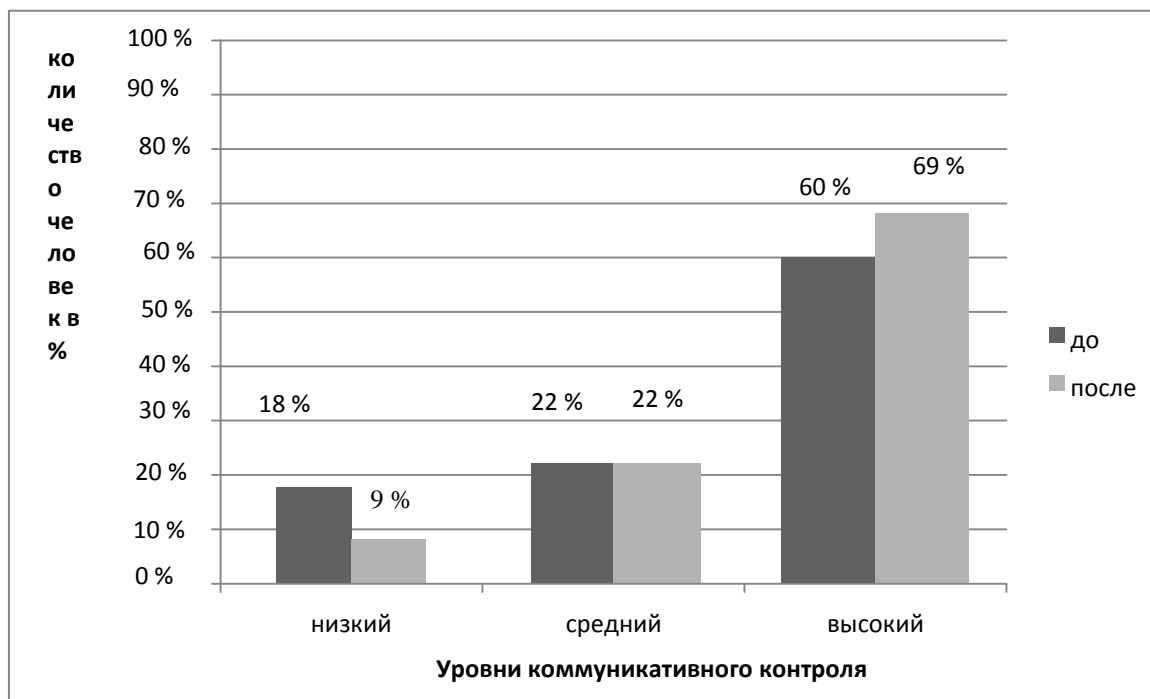


Рисунок 7 – Результаты исследования «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру



После проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости в показателях самоконтроля в общении произошли следующие изменения:

Уменьшилось количество сотрудников агентства недвижимости, имеющих низкий уровень самоконтроля в общении на 2 человека, что составляет 9 % .

Количество сотрудников агентства недвижимости, имеющих средний уровень самоконтроля в общении осталось неизменным.

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости с высоким уровнем самоконтроля в общении на 2 человека, что составляет 9%.

Вышеописанные изменения свидетельствуют об увеличении количества сотрудников агентства недвижимости, имеющих высокий уровень самоконтроля в общении. И об уменьшении количества сотрудников агентства недвижимости, имеющих низкий уровень самоконтроля в общении. Это произошло вследствие того, что испытуемые научились быть более сдержанными, спокойными , стали держаться более уверенно, пропало желание скандалить, стали вести себя более адекватно.

Рассмотрим результаты, «до» и «после» проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, полученные с помощью тестовой методики диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, представленные на рисунке 8.

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости, у которых эмоции не мешают общению, на 1 человека, что составляет 6 % .

Количество сотрудников агентства недвижимости, имеющих небольшие эмоциональные проблемы осталось неизменным.

Уменьшилось количество сотрудников агентства недвижимости, которым эмоции осложняют общение на 1 человека, что составляет 4 %.

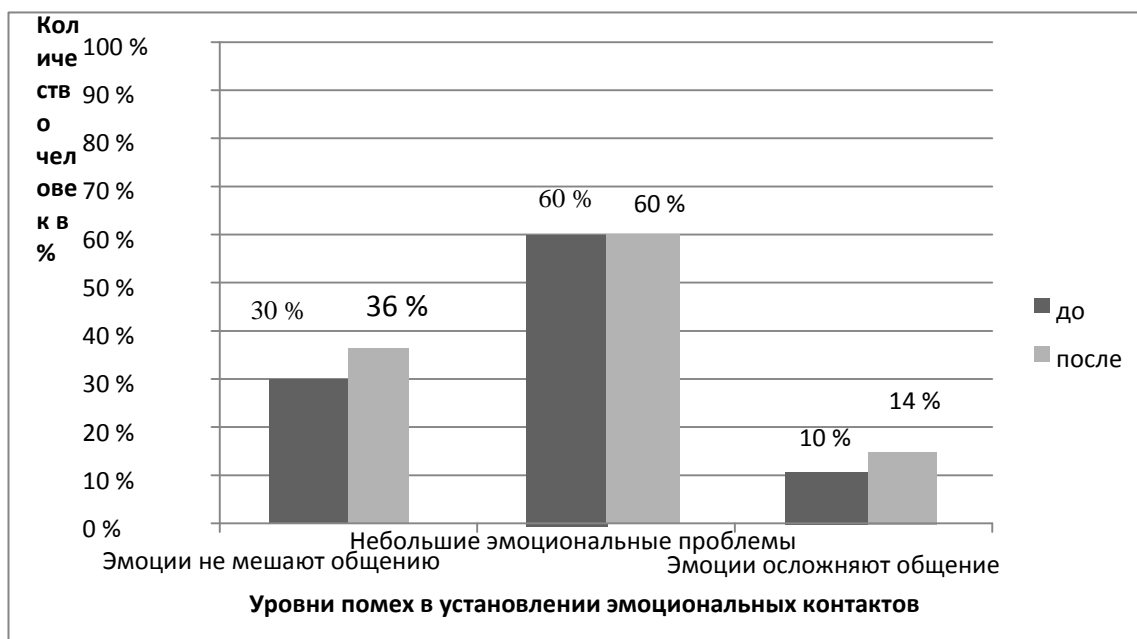


Рисунок 8 – Результаты исследования диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко

По вышеперечисленным результатам можно сделать вывод, что после проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости барьеры в установлении эмоциональных контактов стали оказывать меньшее влияние на развитие психологических связей между общающимися. Эмоции испытуемых стали менее осложнять межличностное общение.

Рассмотрим результаты «до» и «после» проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, полученные с помощью методики "Психологическая культура личности" О.И. Моткова, которые представлены в рисунке 9.

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости, у которых высокий уровень характеристик психологической культуры, на 3 человека, что составляет 14 %.

По вышеперечисленным результатам можно сделать вывод, что после проведения программы формирования психологической культуры сотрудники агентства недвижимости освоили самореализацию своих

стремлений с учётом внутренних потребностей, возможностей, и особенностей окружающей среды, что обеспечивает устойчивое гармоничное функционирование личности.

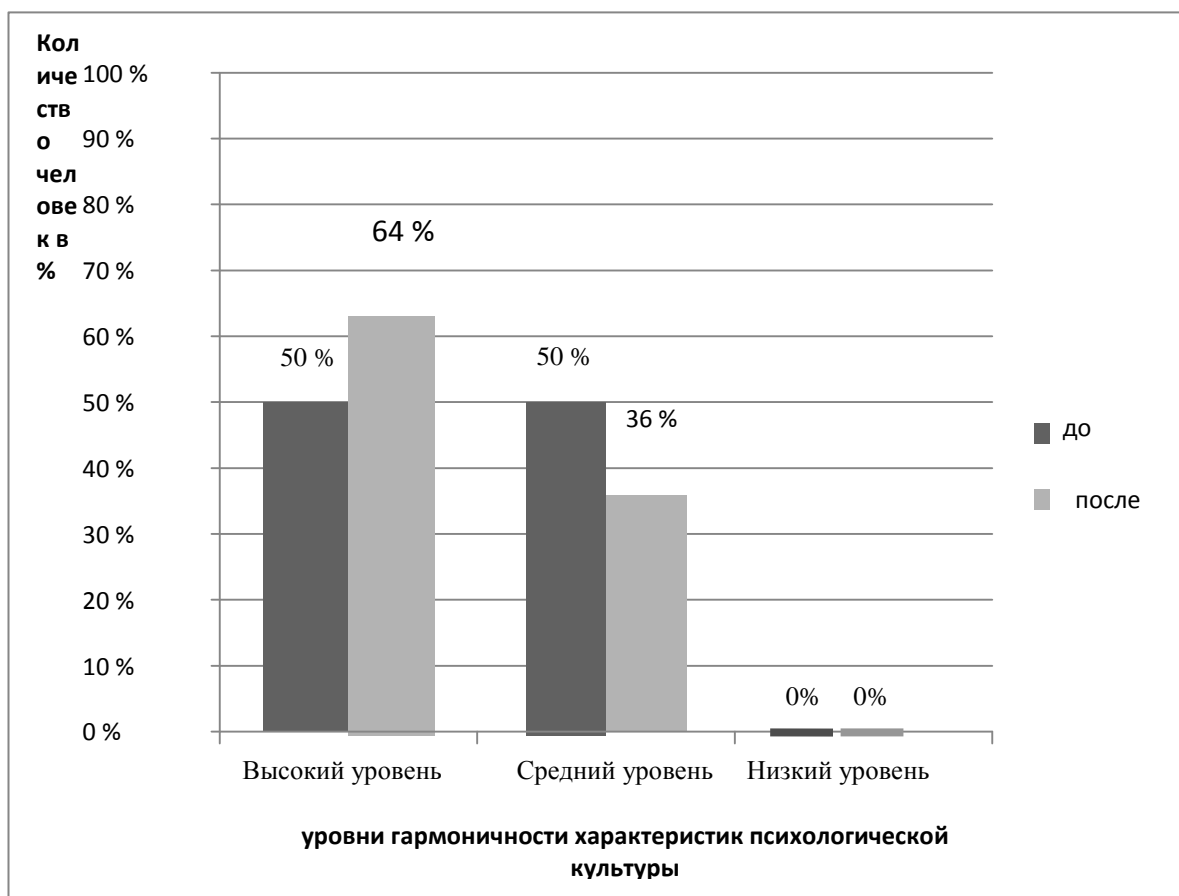


Рисунок 9 – Результаты исследования "Психологическая культура личности" О.И. Моткова

Количество сотрудников агентства недвижимости, имеющих средний уровень характеристик психологической культуры, уменьшилось на 3 человека, что составляет 14 %.

Обобщенные результаты методик «до» и «после» реализации программы представлены на рисунке 10 и в таблице Приложения 4

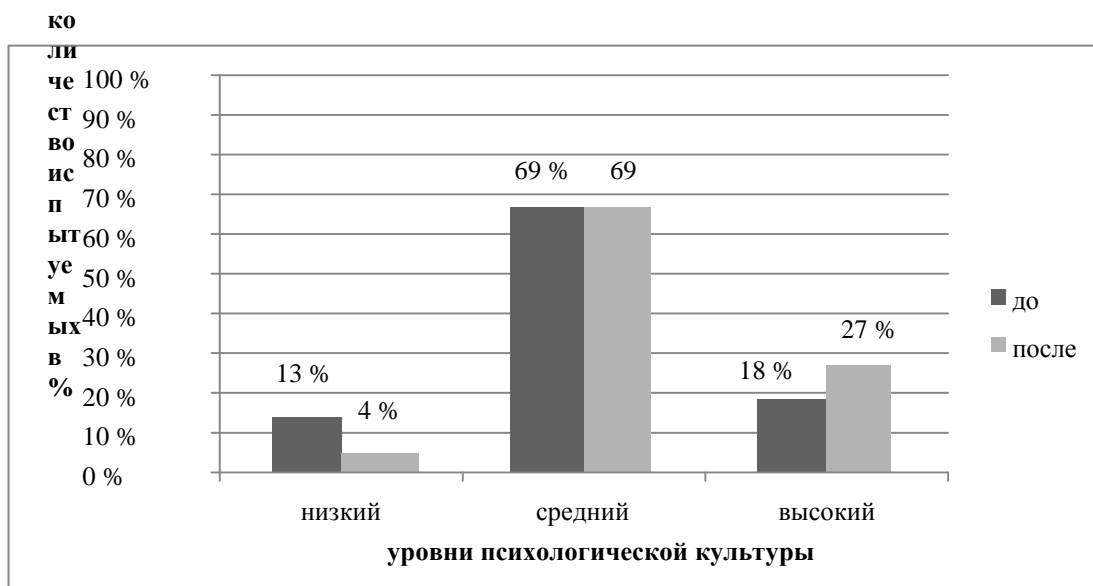


Рисунок 10 – Распределение показателей психологической культуры сотрудников агентства недвижимости «до» и «после» реализации программы (обобщение трёх методик)

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости с высоким уровнем психологической культуры на 9 %, (1 человек), что говорит об эффективности разработанной и реализованной программы.

Средний уровень остался неизменным. Низкий уровень психологической культуры снизился на 9 % (теперь это 1 человек), что также свидетельствует об эффективности проведенной программы.

С целью проверки гипотезы исследования о том, что уровень психологической культуры сотрудников агентства недвижимости изменится, если разработать и реализовать модель формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Был выполнен расчет Т-критерия Вилкоксона для показателей методики "Психологическая культура личности" О.И. Моткова.

Н0: интенсивность сдвигов в направлении повышения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости не превосходит интенсивности сдвигов в направлении снижения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

H1: интенсивность сдвигов в направлении повышения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости превосходит интенсивность сдвигов в направлении снижения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Нулевых сдвигов – 5,  $N=22-5=17$

Типичный сдвиг – положительный, 17.

Нетипичный сдвиг – отрицательный, 0

Тэмп = 0

Найдем критические значения T при  $n=17$ :

$$T_{кр} = \begin{cases} 41 & (p \leq 0,05) \\ 27 & (p \leq 0,01) \end{cases}$$

Тэмп  $0 < T_{кр} 41$ , принимаем H1: интенсивность сдвигов в направлении повышения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости превосходит интенсивность сдвигов в направлении снижения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Полученные данные позволяют сделать вывод о повышении уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости. Гипотеза исследования доказана. Барьеры в установлении эмоциональных контактов стали оказывать меньшее влияние на развитие психологических связей между общающимися. Эмоции испытуемых стали менее осложнять межчеловеческое общение. Вышеописанные изменения свидетельствуют об увеличении количества сотрудников агентства недвижимости, имеющих высокий уровень самоконтроля в общении. Это произошло вследствие того, что испытуемые в ходе реализации программы формирования психологической культуры научились быть более сдержанными, спокойными, стали держаться более уверенно, пропало желание скандалить, стали вести себя более адекватно.

По вышеперечисленным результатам можно сделать вывод, что после проведения программы формирования психологической культуры

сотрудников агентства недвижимости у части испытуемых повысился уровень психологической культуры. Это позволит коллективу принимать более оптимальные решения в типичных и нетипичных (проблемных, конфликтных) ситуациях межличностного взаимодействия, повысит их адекватное профессиональное самопознание, стремление к самосовершенствованию в области профессионального и личностного развития. Сотрудники агентства недвижимости освоили самореализацию своих стремлений с учётом внутренних потребностей, возможностей, и особенностей окружающей среды, что обеспечивает устойчивое гармоничное функционирование личности.

### **3.3 Технологическая карта внедрения. Рекомендации**

Достигнутая цель исследования требует постоянной и систематической работы для улучшения показателей. В связи с этим разработана технологическая карта внедрения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости с целью повышения личной эффективности агентов (Приложение 5).

Внедрение программы реализуется по следующим этапам:

1-й этап: «Целеполагание внедрения программы формирования программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости».

2-й этап: «Формирование положительной психологической установки на внедрение программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости».

3-й этап: «Изучение предмета внедрения».

4-й этап: «Опережающее освоение предмета внедрения».

5-й этап: «Фронтальное освоение предмета внедрения».

6-й этап: «Совершенствование работы над процессом формирования программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости».

7-й этап: «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения».

В связи с вышеизложенным, были разработаны рекомендации по формированию психологической культуры сотрудников агентства недвижимости:

Следует думать о своих состояниях, чувствах, эмоциях, заниматься саморегуляцией, это поможет привести к пониманию возникновения негативных эмоций и их предупреждению.

В ходе общения важно максимально точно выражать свои чувства и желания, и принимать желания и чувства, о которых говорит партнер.

Не следует допускать высокомерности и унижительных действий по отношению к оппоненту, а так же самоуничтожительных комментариев в свой адрес.

Следует конструктивно и сдержанно воспринимать критику в свой адрес, а так же принимать положительные высказывания в свой адрес, не принижая своего достоинства.

Для достижения своих целей следует сконцентрироваться на своих положительных качествах.

Помощь людям в виде положительных поступков будет способствовать формированию положительной самооценке.

Способы сплочения коллектива для повышения психологической культуры:

Предлагается несколько работающих способов сплочения любой, даже самой разношерстной, команды.

1. Заведите корпоративные традиции. Например, каждый понедельник устраивайте планерки, где вы будете подводить итоги прошедшей недели и давать следующие задания. Каждую пятницу можно

выбирать самого отличившегося сотрудника и поощрять его - хотя бы вкусняшками.

2. Проводите коллективные мероприятия: дни рождения на работе, корпоративные праздники, туристический поход. Неформальное общение здорово сближает людей, выпуская их из панциря деловой этики. Позвольте своим сотрудникам быть самими собой - так они лучше поймут друг друга и вас как начальника, что положительно скажется и на деловом общении.

3. Устройте тимбилдинг. Это командные мероприятия, направленные на сплочение команды - то, что доктор прописал. Дословно тимбилдинг переводится как "строительство команды". Многие компании специализируются на проведении тимбилдинга: изучите рынок и выберите подходящие предложения.

Тимбилдинг может быть разных видов:

-экстремальный - помните игру "Форд Баярд"? Команда людей выполняла сложные задания в условиях, далеких от спокойной работы в офисе. Известно, что общие яркие впечатления сближают людей. Выплеск адреналина, здоровое соперничество и общий результат сплотит вашу команду. Проведите спортивное ориентирование в лесу, сыграйте в пейнтбол или страйкбол, прыгните с парашютом, полетайте в аэротрубе. Выберите направление вместе: если в коллективе окажется человек с чувствительным вестибулярным аппаратом, полет на аэротрубе превратится для него в пытку. Задания должны быть привлекательными для всех;

-интеллектуальный тимбилдинг. Больше подходит для тех, кто привык работать мозгами и не очень-то любит экстрим. Это мозговой штурм (подробнее о нем расскажем чуть ниже), проведение городского или исторического квеста, участие в совместных семинарах и вебинарах. Помимо сплочения команды, такие мероприятия помогут выявить сильные и слабые стороны каждого сотрудника. Примечайте их и используйте в



дальнейшей работе;

-творческий тимбилдинг. Современные люди слишком много работают - времени на хобби и творчество почти не остается. Дайте вашим сотрудникам такую возможность, помогите им реализовать творческий потенциал. В этом поможет участие в творческих мастер-классах по изготовлению предметов хенд-мейда, совместное рисование картин, проведение рэп-батла по вашей тематике, постановка небольшого спектакля. Постарайтесь, чтобы в мероприятии были задействованы все сотрудники. Взять тот же спектакль: не всем дано играть на сцене, но кто-то может стать режиссером, сценаристом, гримером и так далее.

Так же для развития психологической культуры, избавления от негативных эмоций, для формирования конструктивных психологических проявлений можно рекомендовать упражнение для саморегуляции эмоционального состояния.

4. Проводите мозговые штурмы. Мозговой штурм - это плотная коллективная работа, направленная на решение проблемы. Допустим, вы запускаете новую линейку товаров и думаете, как эффективно продвинуть ее на рынке. Дайте сотрудникам час времени - пусть предлагают все, что придет им в голову. Затем из предложенных идей выбирайте самые удачные и смело воплощайте в жизнь. Мозговые штурмы - это прекрасный способ раскрыть потенциал каждого сотрудника. Иногда самые яркие идеи предлагают скромные работники, тихо сидящие в уголке офиса.

5. Поощряйте. Вспомните компьютерные игры - за каждое достижение участнику дается звание, награда, он переходит на следующий уровень. Введите эти правила и у вас: разработайте систему рангов и званий, сделайте бейджики разных цветов, введите систему бонусов. Люди будут вовлечены в процесс и станут с удовольствием работать над достижениями цели.

На сегодняшний день большую популярность приобрели корпоративные мероприятия, которые используются в целях повышения

эффективности основной деятельности. Как показывает практика, корпоративные собрания не всегда радуют всех работников. Так как, сотрудник понимает, что подобные мероприятия являются продолжением рабочего процесса, от которого хочется отдохнуть. По этой причине на работе все чаще можно видеть невеселые и подавленные лица, которые чувствуют свою ответственность за совершенные поступки. Кто-то мог перебрать с алкоголем и сказать что-то лишнее, за это может быть стыдно. Праздник в любой компании должен продумываться до мелочей и воплощаться всем рабочим коллективом. У каждого работника должна быть своя роль в общем процессе подготовки. Чтобы проведенные мероприятия запоминали надолго, надо провести предварительное анонимное анкетирование. Каждый работник должен высказать свою точку зрения и отобразить видение будущего праздника. После того как анкетирование в компании закончится, можно будет сделать выводы, и понять потребности коллег. Руководитель должен сформировать инициативную группу, которая будет заниматься последующей организацией мероприятия. Кроме того, можно всегда привлечь коллег в качестве помощников. Также помогает сплотить коллектив Корпоративное СМИ. То есть организация выпуска корпоративной газеты или журнала – лучшая возможность сообщать последние новости сотрудникам, вносить предложения, отмечать достижения, в том числе и индивидуальные, поздравлять с праздниками и юбилеями. Для того чтобы сплотить сотрудников, можно инициировать ежемесячные мероприятия, когда каждый отдел по очереди представляет важность своей работы в креативном формате. Между сотрудниками компании можно организовать интеллектуальную игру, например, «Своя игра», «Что?Где?Когда» и т.д. Где в команде будут участвовать в одной команде по 6 человек, что приведет к сплочению сотрудников.

3. Командообразование Нельзя забывать о том, неправильно организованные корпоративные тренинги могут привести к обратному результату: - раздор между сотрудниками; -

потеря авторитета управленца; - повышение «текучки» в компании и т.д. Каждая мелочь играет большую роль, а потому надо проявлять постоянную бдительность. Командообразование сотрудниками компании на корпоративных мероприятиях могут привести и к экономии денежных средств, так как услуги привлечения тамады стоят на сегодняшний день не малых денег. То есть в нашей компании 14 отделов, в год мы организовываем 4 корпоративных мероприятия. Можно объединить 3-4 отдела, и между ними разделить данную организацию праздников. Что мы получаем в результате? Отделы начинают работать между собой в совсем иной обстановке, узнавать друг друга лучше. Так же не нужно будет покупать мелкие сувениры или сертификаты, что приводит к недовольствию сотрудников, и уже к какому-то разладу. Лучше какую-то определенную часть из выделенных средств для привлечения тамады и покупки поощрительных подарков выдать отделам, которые будут проводить данное мероприятие, в целях мотивации.

Дыхательные упражнения помогут эмоциональному расслаблению.

Не последнюю роль неумелое дыхание играет и в утомляемости как физической, так и психологической. Сосредоточив внимание, нетрудно заметить, что дыхание человека меняется в разных ситуациях: по-разному дышат работающий, разгневанный, спящий, загрустивший, развеселившийся или испугавшийся. Нарушения дыхания зависят от внутреннего состояния человека, а потому и произвольное упорядоченное дыхание должно оказывать обратное воздействие на это состояние. Научившись влиять на свое дыхание, можно приобрести еще один способ эмоциональной саморегуляции.

Смысл дыхательных упражнений состоит в сознательном контроле за глубиной дыхания, ритмом, частотой.

Методика выполнения дыхательных упражнений:

Сядьте на стул (боком к спинке), выпрямите спину и расслабьте мышцы шеи.

Руки свободно положите на колени и закройте глаза, чтобы никакая визуальная информация не мешала вам сосредоточиться. Сосредоточьтесь только на своем дыхании.

При выполнении дыхательного упражнения дышите через нос, губы слегка сомкнуты (но не сжаты).

В течение нескольких минут просто контролируйте свое дыхание. Обратите внимание на то, что оно легкое и свободное. Ощутите, что вдыхаемый воздух более холодный, чем выдыхаемый. Следите лишь за тем, чтобы дыхание было ритмичным.

Теперь обратите внимание на то, чтобы во время вдоха и выдоха не включались вспомогательные дыхательные мышцы — особенно при вдохе не следует расправлять плечи. Они должны быть расслаблены, опущены и слегка отведены назад. После вдоха, естественно, должен последовать выдох. Однако попытайтесь продлить вдох. Это вам удастся, если, продолжая вдох, вы как можно дольше удержите от напряжения мышцы грудной клетки. Думайте о том, что теперь вам предстоит продолжительный выдох. Глубокий вдох и последующий продолжительный выдох повторите несколько раз.

Сейчас контролируйте ритм дыхания. Ведь именно ритмичное дыхание успокаивает нервы, оказывает противострессовое действие. Выполняйте медленный вдох, успевая при этом сосчитать в среднем темпе от одного до шести. Затем — пауза. Тренируйте ритмичное дыхание примерно 2-3 минуты. Продолжительность отдельных фаз дыхания в данном случае не так важна — гораздо важнее правильный ритм. Этот простой способ ритмичного дыхания вы можете в любое время вспомнить и повторить [42, с. 32.] .

Теперь перейдем к обсуждению ощущений: что вы чувствовали в ходе упражнения? Помогло ли оно вам расслабиться, ощутить спокойствие?

Это поможет сотрудникам агентства недвижимости снимать

эмоциональное напряжение.

Таким образом, была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования, рекомендации для специалистов по недвижимости по формированию психологической культуры.

### **Выводы по главе III**

Программа по формированию психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, реализуется посредством усвоения испытуемыми знаний о понятии, структуре и проявлениях психологической культуры в их поведении; особенности взаимодействия «аффекта и интеллекта», стратегии и тактики саморазвития личности, партнерской активности, личностные жизненные ценности и смыслы, построения всего жизненного пути. Сформированности у сотрудников стратегии конструктивного взаимодействия, позитивного взаимоотношения; определения личностной значимости полученных изменений. Программа включает в себя три блока: диагностический, теоретический и формирующий. С целью оценки эффективности программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости. Была проведена повторная диагностика.

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости с высоким уровнем психологической культуры на 9 %. , (теперь это 1 человек), что говорит об эффективности разработанной и реализованной программы. Средний уровень остался неизменным. Низкий уровень психологической культуры снизился на 9 % (теперь это 1 человек), что также свидетельствует об эффективности проведенной программы.

После проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости у части испытуемых повысился уровень психологической культуры. Это позволит коллективу

принимать более оптимальные решения в типичных и нетипичных (проблемных, конфликтных) ситуациях межличностного взаимодействия, повысит их адекватное профессиональное самопознание, стремление к самосовершенствованию в области профессионального и личностного развития.

Проанализированы полученные данные, на основе которых была подтверждена эффективность разработанной модели, и реализованной на ее основе программы, при помощи Т-критерия Вилкоксона.

$T_{эмп} < T_{кр} 41$ , принимаем  $H_1$ : интенсивность сдвигов в направлении повышения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости превосходит интенсивность сдвигов в направлении снижения уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

Гипотеза о том, что уровень психологической культуры сотрудников агентства недвижимости возможно изменится, если разработать и реализовать модель её формирования, подтвердилась.

Так же была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования, а так же разработаны рекомендации для формирования уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

## Заключение

Психологическая культура – это психологический феномен, который объединяет в себе эмоциональный, интеллектуальный, мотивационный, волевой и поведенческий компоненты психической деятельности индивида. Поиск путей повышения психологической культуры следует вести во всех аспектах деятельности человека. В развитом виде характеризуется высоким качеством самоорганизации и саморегуляции различных видов жизнедеятельности. В пределах возможного, она выражается в хорошем самоуправлении динамическими характеристиками своих потребностей и тенденций, психологических черт, отношений и ценностей, а также в оптимальном построении процессов их осуществления. Это в первую очередь поведенческая, процессуальная составляющая жизни личности, проявляющаяся в ее реальных поступках, основанных на широком репертуаре выработанных умений владения собой.

Работа в сфере недвижимости предполагает иметь высокие требования. Что бы стать специалистом по недвижимости, надо обладать не только широким кругозором, хорошими юридическими знаниями, но также иметь талант общаться с людьми. В этом специалист по недвижимости похож на психолога, хотя цели и задачи разные.

Высокий уровень психологической культуры дает риэлтору возможность нормально осуществлять свою деятельность, не метаться, сталкиваясь с препятствиями, возможность реализовать все свои способности с максимальной пользой для себя. Именно это отличает риэлтора - профессионала, от неопытного стажёра.

Дерево целей процесса формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости отражает процесс реализации генеральной цели и требует достижения подцелей первого уровня, а также связанных с ними подцелей нижнего уровня.

Анализ психолого-педагогических исследований по проблеме позволил разработать модель психолого-педагогической коррекции психологической культуры сотрудников агентства недвижимости. Разработанная модель психолого-педагогической коррекции психологической культуры сотрудников агентства недвижимости: теоретический, диагностический, формирующий, аналитический.

Исследование уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости было проведено в три этапа: первый этап - поисково-подготовительный. Второй этап - опытно-экспериментальный. Третий этап-контрольно-обобщающий.

Было проведено тестирование по методикам: «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, "Психологическая культура личности" О.И. Моткова.

Исследование проводилось в 2017 году в агентстве недвижимости «Решение», г.Копейск, Челябинская область.

Участники выборки – это 22 сотрудника агентства недвижимости «Решение» с разным уровнем образования и разными возрастными категориями. Коллектив исключительно женский. С помощью методики исследования «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру удалось установить, что, 4 человека (18 %) имеют низкий уровень коммуникативного контроля в общении. Средний уровень коммуникативного контроля в общении наблюдается у 5-ти испытуемых (22%). Высокий уровень коммуникативного контроля в общении наблюдается у 13-ти человек (60%).

С помощью методики исследования диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, было установлено, что двум (10%) специалистам агентства недвижимости «Решение» эмоции осложняют общение.

Тринадцать (60%) специалистов по недвижимости имеют



небольшие эмоциональные проблемы.

Семь (30%) сотрудников агентства недвижимости «Решение» не имеют проблем с эмоциями в общении.

С помощью методики исследования диагностики сотрудников агентства недвижимости «Решение» по методике "Психологическая культура личности" О.И. Моткова было установлено, что по результатам теста исследуемые разделились на две равные группы по 11 человек (50%) по уровню гармоничности характеристик психологической культуры. То есть одна половина сотрудников агентства недвижимости «Решение» имеет высокий уровень характеристик психологической культуры, и 11 человек (50%) сотрудники со средним уровнем гармоничности характеристик психологической культуры.

С помощью обобщения диагностики уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости по методикам: «Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру, диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко, "Психологическая культура личности" О.И. Моткова, было установлено, что 4 (18%) сотрудника агентства недвижимости «Решение» имеют высокий уровень психологической культуры, 15 (69 %) сотрудников имеют средний уровень психологической культуры, и 3 (13%) сотрудника агентства недвижимости «Решение» имеют низкий уровень психологической культуры.

Сотрудникам агентства недвижимости «Решение» с низким и средним уровнем психологической культуры рекомендовано участие в программе формирования психологической культуры.

Программа по формированию психологической культуры сотрудников агентства недвижимости, реализуется посредством усвоения испытуемыми знаний о понятии, структуре и проявлениях психологической культуры в их поведении; особенности взаимодействия «аффекта и интеллекта», стратегии и тактики саморазвития личности,

партнерской активности, личностные жизненные ценности и смыслы, построения всего жизненного пути. Сформированности у сотрудников стратегии конструктивного взаимодействия, позитивного взаимоотношения; определения личностной значимости полученных изменений. Программа включает в себя три блока: диагностический, теоретический и формирующий. С целью оценки эффективности программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости. Была проведена повторная диагностика.

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости с высоким уровнем психологической культуры на 9 %, (теперь это 1 человек), что говорит об эффективности разработанной и реализованной программы. Средний уровень остался неизменным. Низкий уровень психологической культуры снизился на 9 % (теперь это 1 человек), что также свидетельствует об эффективности проведенной программы.

После проведения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости у части испытуемых повысился уровень психологической культуры. Это позволит коллективу принимать более оптимальные решения в типичных и нетипичных (проблемных, конфликтных) ситуациях межличностного взаимодействия, повысит их адекватное профессиональное самопознание, стремление к самосовершенствованию в области профессионального и личностного развития.

Гипотеза о том, что уровень психологической культуры сотрудников агентства недвижимости возможно изменится, если разработать и реализовать модель её формирования, подтвердилась. Так же была разработана технологическая карта внедрения результатов исследования, а так же разработаны рекомендации для формирования уровня психологической культуры сотрудников агентства недвижимости.

## Библиографический список

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога - 2014г. - 332 с.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. - СПб.: Питер, 2010. - 288 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Аспект-Пресс, 2008. - 376 с.
4. Аникеев Н.П. Психологический климат в коллективе. - М.: Просвещение, 2009. - 319 с.
5. Бодалёв А.А. Восприятие человека человеком. - СПб.: ЛГУ, 2008. - 241 с.
6. Бодалёв А.А., Столина В.В. Общая психодиагностика. - СПб.: Речь, 2009. - 440 с.
7. Бороздина Г.В. Психология и педагогика. Учебник. М.: Юрайт. Серия: Бакалавр. Базовый курс, 2014-480 с.
8. Брендинг Ф.И. Культура организации. Учебник для вузов – 2009 - 134 с.
9. Бойко В.В. Методика диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://psychok.net/testy/278-metodika-diagnostiki-pomekh-v-ustanovlenii-emotsionalnykh-kontaktov-diagnostika-emotsionalnykh-barerov-v-mezhlichnostnom-obshchenii-v-v-bojko>
10. Ветрова В. В. Уроки психологического здоровья. – 2000 - 17 с.
11. Выготский Л.С. Психология развития человека. - М.: Изд-во «Смысл, Эксмо», 2006 - 136 с.
12. Вяткин М.Б., Вяткина Л.Б. Корпоративная культура фактор развития способностей менеджера. – 2015. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/korporativnaya-kultura-faktor->

razvitiya-sposobnostey-menedzhera

13. Головин С.Ю. Словарь практического психолога. - М.: Харвест, 2009. - 800 с.
14. Голубев Г.Г. Психология межличностных отношений. Формирование личности в коллективе. - М.: Высшая школа, 2011. - 128 с.
15. Горбатов Д.С. Общепсихологический практикум: учеб. Пособие для бакалавров. - М.: Юрайт, 2013. - 307 с.
  16. Гуревич П.С. Психология и педагогика. Учебник. М.: Юрайт, 2014-480 с.
  17. Долгова В.И. Готовность к инновационной деятельности в образовании: монография / В.И. Долгова. – М.: КДУ, 2009. – 228 с.
18. Долгова В.И., Гольева Г.Ю. Эмоциональная устойчивость как ключевая компетенция: монография. - Челябинск: Изд-во «АТОКСО», 2010. - 183 с.
19. Донцов А.И. Психология коллектива. - М.: МГУ, 2009. - 168с.
20. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология: учебное пособие для вузов. - СПб. и др.: Питер, 2011. - 318 с.
21. Дубовская Е.М., Кричевский Р.Л. Социальная психология малой группы. - М.: Аспект-Пресс, 2009. - 318 с.
22. Жемчугов М.К. Цель и целеполагание в теории социальной организации. - М.: Просвещение, 2012, – 467 с.
23. Изард К.Э. Психология эмоций. - 2011 г. - 36-40 с.
24. Ильин Е.И. Психология общения и межличностных отношений. - СПб.:Питер, 2009. - 576 с.
25. Ильин Е.И. Психология неформального общения. - СПб.:Питер, 2015. - 384 с.
  26. Крысько В.Г. Социальная психология. М.: Юрайт, 2014-560 с
  27. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: регламентация труда.

Учебное пособие для вузов. – 2009. - 122 с.

28. Кнышева Е.Н. Менеджмент: учебное пособие. - 2013. - 33-37 с.
29. Коваль Е. П. Искусство жить. – 2013. - 42-45 с.
30. Кондратьева О.А., Михневич Н.Ю., Сборник статей Международной научно - практической конференции (11 января 2019 г, г. Челябинск) /Уфа: ОМЕГА САЙНС, 2019. – 136с. [Электронный ресурс].URL:<http://os-russia.com/http://os-russia.com/SBORNIKI/KON-142-1.pdf>
31. Ковалев А.Г. Психологические особенности человека, т.2. - М.:ЛГУ, 2006. - 304 с.
32. Ковалев А.Г. Психология личности. - М.: Просвещение, 2012. - 240 с.
33. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. - Минск: БГУ, 2009. - 284 с.
34. Кули Ч.Х. Человеческая природа и социальный порядок : пер. с англ. /под ред. А.Б. Толстова. М.: Идея-Пресс, 2009-320 с
35. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. - СПб.: Питер, 2013. - 269 с.
36. Лазурский А.Ф. Программа исследования личности. М.: книга по требованию. - 2012. - 288 с.
37. Леванова Е.И. Игра в тренинге. Возможность игрового взаимопонимания. - СПб.: Питер, 2006. - 208 с.
38. Мерлин В.С. Методы исследования нервно-физиологических основ психической деятельности человека. - М.: АПН, 2013. - 166 с.
39. Мерлин В.С. Психология индивидуальности. Очерк теории темперамента. - М.: МПСИ, 2009. -544 с.
40. Ольшанский В.Б. Личность и социальные ценности. - М.: Просвещение, 2011. - 339 с.
41. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. - М.: Академия, 2009. - 512 с.
42. Мотков О. И. методика "Психологическая культура личности".

- [Электронный ресурс] – Режим доступа:  
<http://smolsoc.ru/index.php/home/2009-12-24-13-38-54/32-2010-08-30-11-31-52/1153--q--q>
43. Молчанова О.Н. Самооценка: Теоретические проблемы и эмпирические исследования. - М.: Флинта. 2016. - 392 с.
44. Плотинский Ю.М. Теоретические и эмпирические модели социальных процессов. - М.: Владос, 2009. - 362 с.
45. Рубинштейн С.Л. Человек и мир. СПб.: Питер. Серия: Мастера психологии, 2012- 224с.
- Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: практическое пособие. - М.: Юрайт. 2012. - 412 с.
46. Розанов В.А. Психология управления: учебное пособие / под ред. В.А. Розанова. - М.: Академия, 2009. - 560 с.
47. Рыжковская Т.Л. Основы психологии и педагогики. Минск.: МИУ, 2010- 345 с
48. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. - СПб.: Питер, 2015. - 713 с.
49. Русалов В.М. Темперамент в структуре индивидуальности человека: дифференциально-психофизиологические и психологические исследования. - М.: ИП РАН, 2012. - 528 с.
50. Рэнд А., Бранден Н., Добродетель эгоизма. М: Альпина Паблишер, 2015-186 с.
51. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. - 2013 г. - 88 с.
52. Сидоров К.Р. Самооценка в психологии // Мир психологии. 2006- 224 с.
53. Свеницкий Л.А. Краткий психологический словарь / под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. - М.: Проспект, 2009. -

512 с.

54. Симонов П.В. Темперамент. Характер. Личность. - М.: Наука, 2010. - 144 с.
55. Словарь практического психолога. / Сост. С. Ю. Головин. - Минск.: Харвест, 2013. - 800 с.
56. Собчик Л.В. Диагностика межличностных отношений. - М.: Боргес, 2010. - 52 с.
57. Собчик Л.В. Введение в психологию индивидуальности. - М., 2008. - 14 с.
58. Столин В.В. Самосознание личности. М.: Академия, 2009-284 с.
59. Столяренко Л.Д. Основы психологии. - М.: Проспект, 2014. - 462 с.
60. Снайдер. М. Тест «Оценка самоконтроля в общении». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum/00048.htm>
61. Тутушкина М.О. Практическая психология. – 2009. - 16-18 с.
62. Теплов Б.М., Небылицын В.Д. Изучение основных свойств нервной системы и их значение для психологии индивидуальных различий. - М.: Наука, 2012. - 47 с.
63. Толочек В. Современная психология труда: глоссарий. - Спб.: Питер, 2006. - 479 с.
64. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социальнопсихологическая диагностика развития личности и малых групп. - М.: Наука, 2015. - 365 с.
65. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. – 2003. – 92 с.
66. Чарльз Д. Восемь правил эффективности. – 2016. - 13 с.
67. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. – 2002. - 32 с.
68. Эльконин Д.Б. Избранные психологические труды. Проблемы возрастной и педагогической психологии. - М.: Педагогика, 2009. - 554 с.

## Приложения

## Приложение 1

Методики исследования психологической культуры сотрудников агентства  
недвижимости

## Тест «Оценка самоконтроля в общении» (по Мариону Снайдеру)

Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное – обозначьте буквой В, а неверное – буквой Н.

- Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
- Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
- Из меня мог бы выйти неплохой актер.
- Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
- В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
- В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
- Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
- Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
- Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
- Я не всегда такой, каким кажусь.



Оценка результатов: по одному баллу начисляется ответ «Н» за 1, 5, 7 вопросы и за ответ «В» – на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0-3 балла показывают низкий коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, отчего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов говорят о среднем коммуникативном контроле. Вы искренни, но не сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов указывают на высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Методика диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко

Инструкция:

Прочитайте каждое суждение и ответьте на него «да», если согласны с ним, или «нет», если не согласны. Текст методики Бойко диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов.

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.
2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров.
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.

7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, переживание), но он этого не чувствует.
9. Чаще всего в моих глазах или выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то моя мимика становится излишне выразительной.
13. Пожалуй, я несколько скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удается скрыть свою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто почему-то бывает весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать, по собственному желанию или по заказу, разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг,

отчаяние и т. д.

24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.

25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

Ключ к методике Бойко.

За каждый ответ «да» начисляется один балл.

Заключение об уровне эмоциональной эффективности в общении делается исходя из суммы набранных баллов (она может колебаться в пределах от 0 до 25).

Эмоциональные помехи объединены в пять групп. Если испытуемый набрал 3 и более баллов по какой-либо группе, то делается вывод о наличии существенных «помех» в установлении эмоциональных контактов.

Уровни эмоциональной эффективности в общении:

Первый уровень — 0–2 балла — испытуемый плохо видит себя со стороны либо в своих ответах неискренен.

Второй уровень — 3–5 баллов — эмоции обычно не мешают общаться с партнерами.

Третий уровень — 6–8 баллов — имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении.

Четвертый уровень — 9–12 баллов — эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами.

Пятый уровень — 13 и более баллов — эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми. Раздел: тесты по психологии с ответами.

Методика «Психологическая культура личности»

Инструкция:

Вам предлагается оценить силу своих психологических стремлений (по пятибалльной шкале А) и степень полноты их осуществления в

каждодневной жизни (по пятибалльной шкале Б). Всего нужно ответить на 18 пунктов. Свой ответ выбирайте по шкалам возможных ответов А и Б.

Шкала А (оценка силы культурно-психологических стремлений):

1 - очень слабая; 2 - слабая; 3 - средняя; 4 - высокая; 5 - очень высокая.

Шкала Б (оценка степени осуществления психологических стремлений в поведении):

1 - очень слабая; 2 - слабая; 3 - средняя; 4 - высокая; 5 - очень высокая.

Пункты методики «Психологическая культура личности»

Четко осознавать и понимать себя, свои желания, свой характер.

Внимательно слушать другого, не теряя нити его размышлений.

Гибко управлять своим настроением, желаниями и действиями.

Смело пробовать себя в новом деле, в новых ситуациях.

Разумно планировать свое время, работу с учетом условий и своих возможностей.

Регулярно заниматься саморазвитием.

Находить психологические причины своего настроения, своих ошибок.

Сохранять спокойную речь и ясную голову в конфликтных ситуациях.

Культурно, приемлемо для других людей, выражать отрицательные стремления и эмоции (например, агрессию и т.п.).

Создавать оригинальные идеи, необычные образы.

Точно выполнять обещания и деловые соглашения.

Поддерживать хорошее состояние, развитие душевных и физических сил.

Осознавать свое предназначение, жизненный путь.

Ясно и уверенно высказывать свои мысли.

Быстро реагировать на свое плохое состояние и находить способы его улучшения.

Практически осуществлять свои новые идеи, создавать новые приемы работы.

Доводить важное дело до конца, отдавать силы в основном главным целям.

Самостоятельно преодолевать вредные привычки и развивать положительные.

Ключ.

Сначала подсчитываются средние баллы по каждому фактору по шкале А, затем - средние по шкале Б. Далее результаты соотносятся с таблицей №1 «Уровней гармоничности характеристик психологической культуры». В ней указаны диапазоны в баллах и процентах следующих уровней: Высокого (оптимального), Псевдовысокого, Среднего и Низкого. Псевдовысокий уровень ставится в случае, когда большинство самооценок по шкале Б максимальны - по 5 баллов.

Уровни гармоничности характеристик психологической культуры (диапазоны в баллах)

Уровень

Гармоничность силы психологических стремлений (культуры)

(Хср ~ 3,95 балла)

Шкала А

Гармоничность осуществления психологических стремлений (культуры)

(Хср ~ 3,25 балла)

Шкала Б

Высокий	Псевдовысокий	Средний	Низкий
4,31 - 4,65	4,66 - 5,00	3,60 - 4,30	1,00 - 3,59
3,61 - 4,50	4,51 - 5,00	2,91 - 3,60	1,00 - 2,90

Результаты исследования психологической культуры сотрудников  
агентства недвижимости

Таблица 1

Результаты исследования по методике «Оценка самоконтроля в  
общении»

по Мариону Снайдеру

№	Испытуемый	Баллы	Уровень
1	С.Т.	7	Средний
2	В.И.	4	Высокий
3	Г.И.	2	Низкий
4	М.Н.	5	Высокий
5	Г.Ю.	3	Высокий
6	В.В.	4	Высокий
7	К.Ю.	10	Низкий
8	С.Н.	10	Низкий
9	Б.Е.	4	Высокий
10	Д.Ю.	7	Средний
11	П.Т.	7	Средний
12	В.Е.	3	Высокий
13	З.Е.	5	Высокий
14	Г.И.	6	Средний
15	К.Т.	4	Высокий
16	О.А.	3	Высокий
17	И.Н.	5	Высокий
18	С.О.	4	Высокий
19	Б.Ю.	4	Высокий
20	Х.Т.	4	Высокий
21	Г.Ю.	5	Высокий
22	С.И.	7	Средний

4 человека (18 %) имеют низкий уровень. Средний уровень наблюдается у 5-ти испытуемых (22%) . Высокий уровень у 13-ти человек (60%).

Результаты исследования диагностики «помех» (барьеров) в установлении  
эмоциональных контактов В.В. Бойко

№	Испытуемый	Баллы	Уровень
1	С.Т.	6	Средний
2	В.И.	8	Высокий
3	Г.И.	2	Низкий
4	М.Н.	8	Средний
5	Г.Ю.	9	Высокий
6	В.В.	8	Средний
7	К.Ю.	3	Средний
8	С.Н.	3	Средний
9	Б.Е.	9	Высокий
10	Д.Ю.	5	Средний
11	П.Т.	8	Высокий
12	В.Е.	9	Высокий
13	З.Е.	6	Средний
14	Г.И.	9	Высокий
15	К.Т.	8	Высокий
16	О.А.	8	Высокий
17	И.Н.	8	Высокий
18	С.О.	9	Высокий
19	Б.Ю.	3	Низкий
20	Х.Т.	8	Высокий
21	Г.Ю.	6	Высокий
22	С.И.	6	Высокий

Двум (10%) специалистам эмоции осложняют общение. Тринадцать (60%) специалистов имеют небольшие эмоциональные проблемы. Семь (30%) не имеют проблем с эмоциями в общении.

Таблица 3

Результаты диагностики сотрудников агентства недвижимости «Решение»  
по методу "Психологическая культура личности" О.И. Моткова

№	Испытуемый	Баллы	Уровень
1	С.Т.	А 4,41 Б 3,82	Высокий
2	В.И.	А 4,50 Б 3,61	Высокий
3	Г.И.	А 3,60 Б 2,95	Средний
4	М.Н.	А 4,60 Б 3,81	Высокий
5	Г.Ю.	А 4,20 Б 3,40	Средний
6	В.В.	А 4,55 Б 3,90	Высокий
7	К.Ю.	А 3,70 Б 3,60	Средний
8	С.Н.	А 4,30 Б 2,91	Средний
9	Б.Е.	А 3,80 Б 3,20	Средний
10	Д.Ю.	А 4,50 Б 4,30	Высокий
11	П.Т.	А 4,65 Б 3,91	Высокий
12	В.Е.	А 3,90 Б 2,91	Средний
13	З.Е.	А 3,91 Б 3,60	Средний
14	Г.И.	А 4,60 Б 3,71	Высокий
15	К.Т.	А 4,50 Б 3,61	Высокий
16	О.А.	А 3,90 Б 3,52	Средний
17	И.Н.	А 4,20 Б 2,91	Средний
18	С.О.	А 4,55 Б 3,75	Высокий
19	Б.Ю.	А 3,60 Б 2,91	Средний
20	Х.Т.	А 4,50 Б 3,70	Высокий
21	Г.Ю.	А 3,80 Б 3,52	Средний
22	С.И.	А 4,50 Б 3,61	Высокий



11 человек (50%) имеют высокий уровень характеристик психологической культуры. 11 человек (50%) со средним уровнем гармоничности характеристик психологической культуры

Таблица 4

«Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру - методика №1

Диагностика «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных

контактов В.В. Бойко - методика №2

Диагностика сотрудников агентства недвижимости «Решение» по методу

"Психологическая культура личности" О.И. Моткова - методика №3

№	Испытуемый	Методика № 1	Методика № 2	Методика № 3	Уровень
1	С.Т.	Средний	Средний	Высокий	Средний
2	В.И.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
3	Г.И.	Низкий	Низкий	Средний	Низкий
4	М.Н.	Высокий	Средний	Высокий	Средний
5	Г.Ю.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
6	В.В.	Высокий	Средний	Высокий	Средний
7	К.Ю.	Средний	Средний	Низкий	Низкий
8	С.Н.	Низкий	Средний	Средний	Низкий
9	Б.Е.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
10	Д.Ю.	Средний	Средний	Высокий	Средний
11	П.Т.	Средний	Высокий	Высокий	Средний
12	В.Е.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
13	З.Е.	Высокий	Средний	Средний	Средний
14	Г.И.	Средний	Высокий	Высокий	Средний
15	К.Т.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
16	О.А.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
17	И.Н.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
18	С.О.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
19	Б.Ю.	Высокий	Низкий	Средний	Средний
20	Х.Т.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
21	Г.Ю.	Средний	Высокий	Высокий	Средний
22	С.И.	Высокий	Высокий	Средний	Средний

4 (18%) сотрудника имеют высокий уровень психологической культуры, 15 (69 %) сотрудников имеют средний уровень психологической культуры, и 3 (13%) сотрудника имеют низкий уровень психологической культуры.

Программа формирования психологической культуры у сотрудников  
агентства недвижимости

**Тема 1. Понятие психологической культуры личности,  
практическая значимость развития психологической культуры**

Цель: познакомить с понятием психологической культуры личности и практической значимости ее развития

Задачи:

- развить представления о психологической культуре личности;
- ознакомить с историей возникновения понятия психологической культуры;
- сформировать мотивы на участие в формирующей работе.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

- 1.1. История возникновения понятия психологической культуры.
- 1.2. Содержание понятия психологической культуры.
- 1.3. Упражнение «Визитка».

Упражнение 1. «Визитка»

Цель: познакомиться с группой, изучить партнеров.

Задачи: отработать навык определения особенностей партнера, его привычек, качеств, навыков, привязанностей.

В начале работы каждый участник оформляет визитку, где указывает свое имя. При этом студентам предоставляется полная свобода выбора. Имя должно быть написано разборчиво и достаточно крупно. Визитки крепятся на груди так, чтобы все могли прочесть. В дальнейшем на всем протяжении занятий участники обращаются друг к другу по этим именам.

Затем группа делится на пары, в которых участники в течение 5 минут рассказывают друг о друге, после чего каждый кратко на основе полученных сведений представляет своего партнера группе. Основная задача представления – подчеркнуть индивидуальность своего партнера, рассказать о нем так, чтобы все остальные сразу его запомнили. Участники по очереди рассказывают о своем партнере, подчеркивая его особенности (привычки, качества, умения, привязанности и т.п.).

1.4. Практическая значимость формирования психологической культуры.

## **Тема 2. Характеристика компонентов психологической культуры.**

Цель: охарактеризовать компоненты психологической культуры

Задачи:

- развить представления о психологической культуре личности;
- ознакомить участников с правилами работы в группе;
- развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

2.1. Тревожность ситуативная и личностная

2.2. Познавательная активность

2.3. Упражнение «Правила группы».

Упражнение 2. «Правила группы»

Цель: сформировать мотивацию на участие в формирующей работе.

Задачи: создание безопасной психологической среды.

В каждой группе могут быть особые правила, но в основе лежат общепринятые, так как их эффективность проверена многолетней

практикой проведения таких занятий. Процедуру обсуждения и принятия правил следует использовать для того, чтобы с первых минут показать участникам основные ошибки, которые они допускают в процессе общения. Участники должны осознать, что это не формальные правила, а нормы, которые значительно сокращают потери времени, позволяют продуктивно работать над собой и освоить наиболее эффективные способы формирования эмоциональной устойчивости, т.е. достичь главной цели спецкурса. Правила предлагались самими участниками, в результате чего были отобраны наиболее приемлемые:

1. Не опаздывать.
  2. Заботиться о конфиденциальности жизни группы.
  3. Стремиться быть активным участником того, что происходит.
  4. Не отказываться от права сказать «нет», а также от права самому (самой) решать, как себя вести, как поступить в той или иной групповой ситуации.
  5. По возможности, быть искренним, сообщать достоверные сведения.
  6. Иметь право получать поддержку, помощь со стороны группы.
  7. Стремиться слушать говорящего, стараясь не перебивать.
  8. Ориентировать себя на то, чтобы проявлять активность, участвуя во всех событиях, процедурах, ситуациях, возникающих в ходе работы группы.
  9. Иметь право высказывать свое мнение по любому вопросу.
  10. Использовать обращение на «ты» во время работы группы.
  11. Сообщать о своих трудностях, мешающих участию в работе группы.
  12. Высказываться только от своего имени и о том, что воспринято, прочувствовано, переживается, происходит здесь и сейчас.
  13. Не говорить о присутствующих в третьем лице.
- 2.4. Мотивация достижения успеха

## 2.5. Упражнение «Осознание себя».

### Упражнение 3. «Осознание себя»

Цель: изучить собственные эмоциональные состояния.

Задачи: развитие способности анализировать собственное эмоциональное состояние.

Материалы: классная доска (для ведущего)

Форма проведения: управляемая дискуссия.

Ведущий описывает формирование системы личных ценностей. Группа в режиме мозгового штурма рождает список ценностей, которые руководитель затем выписывает на доску. Изучается рациональность каждой ценности, перечисленной на доске. Затем обсуждается влияние системы личных ценностей на самооценку. Необходимо поговорить о перестройке системы ценностей человека. Слова ведущего приблизительно следующие: «Мы развиваем наши этические или ценностные системы, перерабатывая и усваивая сообщения, полученные нами от важных для нас людей. Ими могут быть родители, родственники, друзья семьи, учителя, священники, общественные и политические лидеры, киногерои, сверстники и т.д. Подумайте о ваших собственных ценностях: «должен и не должен», «всегда и никогда». Если большинство из вас считают: «Я должен быть честным» – и это является вашей ценностью, то мы ее записываем на доске. Какие еще ценности существуют? Что каждый из вас об этом думает? Пройдите весь круг, чтобы каждый участник назвал хотя бы одну ценность». Записываются ответы каждого участника. Объясните, почему человек возводит в ранг ценности то, что он уважает. Если кто-то изменяет своей ценности, его собственное достоинство подает в его глазах. Следуйте своей системе ценностей, и вы перестанете чувствовать себя неудачником. После этого предложите принять некое решение. (Ведущий записывает его на доске).

Ведущий может привести пример и выбор утверждение ценности или удаление ценности из нашего списка). Предложения варианта

изменения ценности. Затем ведущий должен попытаться организовать дискуссию. Каждый должен получить слово хотя бы один раз. Как правило, в ходе обсуждения становится очевидным, что большинство людей хотя бы изредка нарушают свой этический кодекс. После этого появляется возможность рассмотреть, как подобное нарушение влияет на самооценку. Группа сможет сделать вывод, что нарушение своей системы ценностей наносит самооценке серьезный ущерб.

## 2.6. Интернальный локус контроля

### **Тема 3. Значение психологической культуры в профессиональной деятельности.**

Цель: развить индивидуальные представления о значении психологической культуры в профессиональной деятельности  
Задачи:

- развить способность анализировать внешние факторы, влияющие на психологической культуры личности;
- развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние и поведение;
- познакомить с приемами конструктивного поведения в состоянии эмоциональной напряженности.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

3.1. Роль эмоциональной устойчивости в снижении эмоционального напряжения

3.2. Стрессовые воздействия профессиональной деятельности.

3.3. Упражнение «Я-высказывание».

Упражнение 4. «Я-высказывание»

Цель: овладение навыками конструктивного взаимодействия.

Задачи: отработать навык построения Я-высказывания.

Форма проведения: управляемая дискуссия.

Ведущий описывает форму. Я-высказывание, например: «Когда на меня кричат

(интерпретация действий агрессора), я обычно не в состоянии нормально работать»; «Давайте перейдем в другое помещение и разберем вашу претензию».

Группа по кругу пробует сформулировать Я-высказывание.

3.4. Межличностное общение.

3.5. Упражнение «Свободное падение».

Упражнение 5. «Свободное падение»

Цель: развитие взаимного доверия.

Задачи: отработать навыки координации совместных действий.

Участники группы разбиваются на пары, и выбирается один «падающий». Он становится спиной к остальным. Члены группы сцепляют руки попарно, пары выстраиваются в ряд. Задача «падающего», стоя спиной к остальным, упасть им на руки. Затем задача может быть усложнена: можно предложить, падать со стула. Данную процедуру по возможности проходят все. После упражнения стоит проанализировать в кругу всё случившееся:

1. Насколько страшно было падать?
2. Доверяете ли вы теперь больше членам группы?
3. Какие ощущения вы испытывали перед падением, какие – после?
4. Готовы ли те, кто не смог перебороть свой страх, попробовать сделать это на следующих занятиях?

3.6. Негативные последствия состояний внутриличностного напряжения.

#### **Тема 4. Влияние индивидуально-психологических особенностей личности на развитие психологической культуры**

Цель: познакомить с влиянием индивидуально-психологических особенностей личности на развитие психологической культуры

Задачи:

- развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние и поведение;
- познакомить с понятием направленность личности; - познакомить с понятием психологическая защита.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

- 4.1. Характер.
- 4.2. Темперамент.
- 4.3. Упражнение «Предмет, похожий на меня».

Упражнение 6. «Предмет, похожий на меня»

Цель: осознание индивидуально-психологических особенностей.

Задачи: отработать навыки самопрезентации.

Материалы: разнообразные предметы (чем многочисленнее и разнообразнее, тем лучше), стол для выкладывания предметов.

Ведущий группы раскладывает определенное количество предметов на столе. Необходимо, чтобы выбранные предметы обладали потенциалом, способным вызвать определенные ассоциации. Когда группа собирается, каждый участник по очереди выбирает предмет, который больше всего похож на него или на неё, и объясняет свой выбор. Остальные члены группы реагируют на сделанную самопрезентацию, давая обратную связь каждому участнику. С помощью обратной связи самопрезентации подтверждаются или оспариваются. Завершая упражнение, следует обратить внимание на то, что некоторые участники, видимо, знают самих



себя очень хорошо, при том, что другие не настолько хорошо понимают, что может их мотивировать при выборе, и не могут признаться в этом остальным членам группы.

4.4. Индивидуальный стиль деятельности.

4.5. Ценностные ориентации.

4.6. Упражнение «Футболки».

Упражнение 7. «Футболки»

Цель: осознать влияние индивидуально-психологических особенностей на поведение.

Задачи: отработать навыки определения собственных эмоциональных состояний и их влияние на поведение.

Материалы: вырезанные из бумаги футболки, цветные маркеры.

Участникам раздаются бумажные футболки, цветные маркеры. Если кто-то из присутствующих одет в футболку, лучше обратить на нее внимание всех и заметить, что надпись спереди, несомненно, предназначена для того, чтобы ее прочитали. Следует подчеркнуть, что одна сторона «футболка» – это лицо, а другая – спина. Лицевая сторона представляет социальное «Я» участников – ту часть личности, которая выставляется на обозрение окружающих. Им предстоит нарисовать свои «социальные Я» на лицевых сторонах их «футболка». Рисунки могут представлять собой картинки, символы, слова или различные комбинации всего этого. Обратная сторона «футболка» – это «тайное Я» участников, та часть их личности, которая скрыта от остальных людей. Целесообразно подсказать членам группы, что использование различных цветов может помочь им проиллюстрировать те эмоции, которые они захотят выразить. Участникам предлагается в течение 20 минут индивидуально поработать над своими «футболками», заняв любое удобное для себя место. Через двадцать минут надо собрать группу в общий круг для обсуждения их творений. Приветствуйте предоставление обратной связи тем участникам, которые только что объяснили свои работы.

4.7. Направленность личности.

4.8. Психологическая защита.

### **Тема 5. Возникновение и развитие состояний внутриличностного напряжения**

Цель: сформировать представления о процессах возникновения и развития состояний внутриличностного напряжения  
Задачи:

- осознать причины состояний внутриличностного напряжения;
- развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние и поведение;
- развить способности прогнозирования развития ситуации в межличностных отношениях.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 2 часа.

План:

5.1. Общая характеристика причин состояний внутриличностного напряжения.

5.2. Негативное отношение окружающих.

5.3. Упражнение «Отношение к миру».

Упражнение 8. Отношение к миру

Цель: осознать процессы возникновения и развития состояний внутриличностного напряжения.

Задачи: развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние и поведение.

Материалы: бумага, фломастеры или карандаши.

Ход работы:

1. Участники делятся на пары и садятся за стол напротив друг друга. На столе между ними лежит два листа бумаги и карандаши.

2. Ведущий рассказывает о том, что существует такое правило:

«Мир относится к тебе так, как ты относишься к миру». Подумайте о своих состояниях, чувствах, эмоциях. Мы бываем спокойны, а бываем беспокойны, тревожны; бываем добры и приветливы, а иногда злы и агрессивны; бываем внимательны друг к другу, а иногда разрушительны и оскорбительны. Остановитесь на одном из состояний, которое особенно актуально для вас. Подумайте о нем, прочувствуйте его.

3. Теперь один из пары (кто начинает первым решает ведущий), с помощью карандашей выражает свое состояние на бумаге. Задача второго прочувствовать состояние партнера и отреагировать его с помощью карандашей на том же листе бумаги (5 мин). Затем участники меняются ролями и берут второй, чистый лист. Теперь свое актуализированное состояние начинает рисовать другой участник, а его партнер, используя карандаши, отражает его (5 мин).

Обсуждение:

1. Когда вы размышляли о своих состояниях, что пришло вам в голову?
2. Какое состояние вы рисовали на бумаге, и как на него реагировал ваш партнер?
3. Какие цвета, формы и символы вы использовали для передачи своего состояния?
4. Давайте постараемся понять, почему на разные состояния мы реагировали так, а не иначе?
5. Если меняется наше состояние, как изменяется мир вокруг нас?
- 5.4. Эмоциональные состояния.
- 5.5. Прогнозирование развития ситуации.
- 5.6. Упражнение «Что он хочет».

Упражнение 9 «Что он хочет?»

Цель: познакомить с приемами конструктивного общения.

Задачи: отработать навыки конструктивного общения.

Материал. По три листа бумаги для записи ситуаций для каждого из

участников.

ИНСТРУКЦИЯ 1. "Пожалуйста, вспомните и запишите на листах ситуации, в которых какой-либо, лучше близкий человек, своими действиями постоянно вызывает у вас неприятные чувства. Как можно более точно запишите те особенности поведения, которые вас в нем злят.

ИНСТРУКЦИЯ 2. Теперь подумайте и запишите, чего бы он от вас хотел.

Постарайтесь, чтобы это были более или менее равноценные вещи.

Пожалуйста, прочитайте нам описание ваших ситуаций.

Обсуждение. Как вы считаете, можно ли попросить партнера пойти вам навстречу, предложив взамен уступки со своей стороны?

Сумеете ли вы точно изложить свои чувства и желания?

Сможете ли вы его внимательно выслушать?

Что вам может в этом помешать?

Понадобится ли вам в этом настойчивость?

ИНСТРУКЦИЯ 3. Выберем из описанных ситуаций одну-три наиболее интересных и разыграем их. В каждом диалоге принимает участие автор описания ситуации и еще один участник в качестве оппонента. Ваша задача состоит в том, чтобы в ходе разговора максимально точно пересказывать чувства и желания, о которых говорит партнер. Не забывайте также о своих чувствах и желаниях, обещайте взамен последовать его желаниям. Изобретайте варианты. Если партнер отказывается пойти вам навстречу, просто скажите, что вам важно было поговорить с ним.

5.7. Неожиданность возникновения напряженных ситуаций в межличностных отношениях.

5.8. Упражнение «Сиреневый туман и др.».

Упражнение 10. «Сиреневый туман и др.»

Цель: познакомить с приемами конструктивного общения.

Задачи: отработать навыки конструктивного общения.

Предварительные сведения. Упражнение направлено на выработку навыков неагрессивного ответа на давление и агрессию.

Сначала членам группы дается краткое описание семи приемов ОТВЕТА НА АГРЕССИЮ:

- Фиксация замешательства: «Я просто растерялся от такого напора».
- «Сиреневый туман» — сложные, малопонятные фразы, типа: «В таких случаях обычно говорят о существовании зависимости между субъективными факторами восприятия и параметрами деятельности индивида».
- Я-высказывание, например: «Когда на меня кричат (интерпретация действий агрессора), я обычно не в состоянии нормально работать»; «Давайте перейдем в другое помещение и разберем вашу претензию».
- Вы-посыл (усиление ответственности партнера): «Вы хотите сказать, что уверены в том, что...»
- Вам важно...: «Давайте уточним, что именно для вас важно...»
- «Гадости на радости» (Мне приятно...): всегда можно найти повод сказать искреннее спасибо агрессору, например: «Мне приятно, что вы следите за моими успехами».
- «Ширма» (высказывание с позиции официального образа, имиджа): «Мы готовы удовлетворить желания любого клиента».

Важно отметить, что цель применения этих приемов — не допустить наращивания агрессии. Поэтому — никаких агрессии, сарказма и издевки в ответ.

Материал. Бланки с агрессивными высказываниями:

1. Мы оценили вашу работу и нам показалось, что вы не знаете элементарных основ своей профессии.
2. Наши молодые сотрудницы утверждают, что вы их сексуально провоцируете.

3. И на какую карьеру вы рассчитываете с такой внешностью?
4. Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?
5. Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности вы способны сильно подставить нашу фирму.
6. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у вас опыта, вы можете претендовать только на минимальную зарплату?
7. Мне кажется, у вас нет перспектив в нашей организации.
8. Почему вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение вашей неорганизованности.
9. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.
10. Почему вы постоянно подаете в своих отчетах искаженную информацию?
11. Почему, устраиваясь к нам на работу, вы не предупредили, что у вас маленький ребенок?
12. Вам не кажется, что вы слишком часто критикуете других?
13. Ох, и зануда, же вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.
14. Какого черта вы сюда пришли?! Неужели вы думаете, что можете представлять для нас интерес...
15. А вы вообще кто такие...
16. Знаете, есть люди гораздо более опытные, чем вы в этом вопросе.
17. У меня нет времени вас слушать.
18. Если мы заинтересуемся вашим предложением, мы вам перезвоним.
19. К сожалению, похоже, что мы с вами не сработаемся.
20. Нам, руководству, кажется, что ваш приход в отдел плохо сказался на взаимоотношениях наших сотрудников.
21. Вам не кажется, что надо быть более разборчивым в личных

контактах?

22. По-моему, вы в последнее время меня подсиживаете? Стремитесь на мое место?

23. Знаете, ваши семейные проблемы все более негативно отражаются на вашей профессиональной успешности.

24. Такое ощущение, что вы специально отпугиваете наших клиентов.

25. С чего вы взяли, что можете мне понравиться как сотрудник и я вас возьму на работу?

26. Были мнения, что вас можно использовать в управленческой работе, но есть большие сомнения, что вы с этим справитесь.

27. Я думаю, что вы не отработываете свою зарплату. Вывод один: будем понижать вас в должности.

#### ИНСТРУКЦИЯ.

Часть 1. Участники делятся на подгруппы по три-пять человек, каждая из которых получает бланк с написанными на нем агрессивными фразами. Задача участников в подгруппах — вписать в бланк варианты ответов, используя один из приемов, предложенных выше. На эту работу дается не более семи минут, мотивируя это тем, что в разговоре обычно нет времени долго думать над ответом. А в дальнейшем будет возможность обменяться удачными вариантами ответов в коллективном обсуждении. .

Часть 2. Каждая подгруппа отвечает на фразы, зачитываемые ведущим. На доске параллельно отмечается, к какому типу реакции на агрессию относится тот или иной ответ. В ходе упражнения могут появиться удачные ответы, которые не вписываются в список предложенных приемов. Это позволит вписать в список дополнительные приемы, «авторами» которых станут члены группы. Одним из таких приемов является прием «Я еще и...», сходный с принципом доведения до абсурда.

- 5.9. Дефицит времени и информации.
- 5.10. Конфликтные условия деятельности.
- 5.11. Внешние препятствия.

## **Тема 6. Иррациональные установки на восприятие негативных событий.**

Цель: ознакомить с иррациональными установками на восприятие негативных событий

Задачи:

- развить представления об иррациональных установках восприятия;
- развить способности анализировать и регулировать собственное эмоциональное состояние и поведение;
- освоить способы конструктивного поведения в ситуациях личностного общения и профессиональной деятельности.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час. План:

- 6.1. Понятие установка.
- 6.2. Виды иррациональных установок.
- 6.3. Принципы иррационального мышления.
- 6.4. Упражнение «Воспоминание о будущем».

Упражнение 11. «Воспоминание о будущем»

Цель: ознакомить с иррациональными установками на восприятие негативных событий.

Задачи: развить способности анализировать и регулировать собственное эмоциональное состояние.

Слова ведущего могут быть такими: «У каждого человека в жизни бывают неудачи или ошибки, а на ошибках человека учится. Но, хорошо, если учится. Иная неудача накладывает негативный отпечаток на



дальнейшие действия человека, и он старается избегать того, что не принесло успеха, подсознательно боится очередной неудачи. Как воспитать в себе стойкость (контроль) за своими ошибками и неудачами? Хорошо бы сейчас расслабиться, закрыть глаза, мысленно повернуть историю вспять. Пусть с каждым мгновением уносятся годы навстречу детству.

Представьте себе вашу жизнь как киноленту. Анализируйте в каждый пробегаемый момент времени все ситуации вашей нерешительности, сомнений, возможно, нетвердости убеждений, уповая на счастливую случайность, которые оказали пагубное влияние на дальнейшие события жизни. Если бы тогда не растеряться, не побояться ответственности за принимаемое решение! Ведь был момент, была возможность... Сейчас было бы всё иначе. Ощутите всю силу шквала эмоций сожаления! Не стесняйтесь выплеснуть эти эмоции, в деталях видя перед собой и чувствуя тот самый момент. Давайте вернёмся к прошлому в реальных ощущениях и реальном действии, в лицах. Инсценируем эту ситуацию при помощи присутствующих здесь. (Для усиления эффекта ее можно предварительно вербализировать, зарисовать). Главным героем действия может быть каждый из вас, а действующими лицами – все, кто пожелает. Дойдя до рокового момента, остановимся, пусть каждый попытается увидеть иное развитие событий». Те, кто «вошел» в ситуацию, выходят по очереди вперед, предлагают свою версию выхода из ситуации и проигрывают её с добровольцами. Выбирается наиболее оптимальный вариант, который устраивает главного героя реальной ситуации, и за который он был бы готов нести ответственность.

6.5. Стереотипность мышления.

6.6. Рационализация.

## **Тема 7. Пути формирования психологической культуры.**

Цель: развить представления о путях формирования психологической культуры

Задачи:

- развить представления о путях формирования психологической культуры личности;
- развить способности анализировать и регулировать собственное эмоциональное состояние и поведение;
- осознать мотивации достижения успеха и избегания неудач.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

7.1. Личностные ресурсы и способы выхода из эмоциогенных ситуаций.

7.2. Упражнение «Эмоциональное равновесие».

Упражнение 12. «Эмоциональное равновесие» Цель: познакомить с приемами саморегуляции.

Задачи: отработать приемы саморегуляции.

Участники разбиваются по парам и садятся лицом друг к другу, как можно ближе. Упражнение выполняется в три этапа: Участники закрывают глаза. Им дается ограничение: запрещаются любые движения телом и даже лицом. Ведущий: «Настройтесь на тишину и покой в вашей душе и в вашем теле». После того, как эмоциональная устойчивость на предыдущем этапе сформировалась, задание усложняется: «Теперь вы будете неподвижно сидеть, но с открытыми глазами. При этом вы смотрите на глаза своего партнера и стараетесь сохранять свое спокойствие». После этих подготовительных упражнений в каждой паре один из участников выбирает себе роль тренера. Задача тренера – рассмешить или как-то еще

поколебать эмоциональное равновесие. Если ему это удастся, он замолкает и ждет, пока партнер не восстановит утраченное равновесие. Затем упражнение продолжается, при этом важно, чтобы тренер снова повторил то, что вывело его партнера из равновесия. Многократное повторение формирует устойчивость к этому раздражителю. Затем участники меняются ролями, и так – несколько раз.

7.3. Развитие среднего уровня тревожности

7.4. Упражнение «Учимся расслабляться».

Упражнение 13. «Учимся расслабляться» Цель: познакомить с приемами саморегуляции.

Задачи: отработать приемы саморегуляции.

Ведущий рассказывает о том, что в случаях, когда испытываешь напряжение, «зажатость», тревогу, можно помочь себе расслабиться с помощью простых приемов, которые помогают не только почувствовать себя комфортнее и спокойнее, но и создать условия для более взвешенного, обдуманного поведения, не нанося ущерба интересам другого человека. Затем он знакомит с тремя способами релаксации.

1. «Сядем поудобнее. Спина расслаблена, опирается на спинку стула, руки спокойно лежат на коленях. Можно закрыть глаза. Сделаем по десять глубоких медленных вдохов и выдохов. Чтобы замедлить их, сосчитаем про себя до семи, а выдыхая – до девяти. Можно и не считать, если так удобнее и легче». По окончании упражнения ведущий предлагает рассказать, кто что испытал, что почувствовал, выполняя это упражнение. Начинает рассказ сам ведущий, показывая, как можно говорить о своих чувствах.

2. «Следующий способ расслабления можно условно назвать «Заколдованное слово». Например, в напряженной ситуации мы можем произнести про себя это «волшебное слово» и почувствуем себя намного легче, увереннее и спокойнее. Это могут быть разные слова: «покой», «тишина», «стоп», «все хорошо» и т.д. Главное, чтобы эти слова помогали

вам. Давайте попробуем. По окончании ведущий спрашивает, какие слова подобрал для себя каждый из участников и что он почувствовал.

3. «Еще один способ успокоиться и расслабиться. Вспомните ситуацию, которая обычно вызывает у вас волнение, напряжение. Произнесите про себя несколько утверждений о том, что вы чувствуете себя уверенно, спокойно. Эти утверждения обязательно должны быть положительными. Например, «Я не волнуюсь», «Я абсолютно спокоен», и т. д. Начнем!» По окончании ведущий спрашивает, кто какие словосочетания использовал, что почувствовал, и просит рассказать о том, какие ситуации вспомнились.

7.5. Мотивация избегания неудач

7.6. Развитие мотивации достижения успеха

7.7. Интернальный локус контроля

## **Тема 8. Практические способы формирования психологической культуры Продолжительность 2 часа.**

Цель: развить практические способы формирования психологической культуры

Задачи:

- развить представления о рациональных установках на восприятие негативных событий;

- развить способности анализировать и регулировать собственное эмоциональное состояние и поведение; - освоить приемы самопомощи.

Форма проведения: групповая.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран.

План:

8.1. Рациональные установки на восприятие негативных событий

8.2. Упражнение «Все в твоих руках».

#### Упражнение 14. «Все в твоих руках»

Цель: стимулировать самостоятельный поиск путей профилактики, предупреждения и преодоления негативного влияния интенсивной трудовой деятельности на организм.

Задачи: отработать практические приемы формирования эмоциональной устойчивости, приемы самопомощи, развить представления о рациональных установках на восприятие негативных событий.

Участникам предлагается вспомнить ситуации, когда именно от них зависел успех мероприятия. Далее просят написать список этих ситуаций в два столбика: справа ситуации, когда участник смог повлиять на события, слева - случаи, когда не мог. Теперь всем предстоит проанализировать левый список. Ведущий спрашивает: «Как теперь бы вы поступили, прислушались ли к вам остальные? Если, на ваш взгляд, ситуация теперь сложилась бы по-другому (вы повлияли бы на ход событий более конструктивно), отметьте такие положения как-либо в списке. Теперь посчитайте количество пунктов в правом списке и количество выделенных пунктов левого списка. Сравните их с количеством оставшихся пунктов в левом списке. Можете ли вы сейчас утверждать, что теперь в состоянии положительно повлиять на работу вашего коллектива?» Своим настроением, достижениями и пожеланиями участники могут поделиться в заключительном групповом «кругу».

8.3. Определение особенностей и содержания эмоциогенных ситуаций

8.4. Когнитивная и эмоциональная оценка возможностей личности по преодолению сложившейся ситуации

8.5. Упражнение «Фильм про победителя».

#### Упражнение 15. «Фильм про победителя»

Цель: стимулировать самостоятельный поиск путей профилактики, предупреждения и преодоления негативного влияния интенсивной

трудовой деятельности на организм.

Задачи: отработать практические приемы формирования эмоциональной устойчивости, приемы самопомощи, развить представления о рациональных установках на восприятие негативных событий.

Инструкция ведущего следующая: «Вспомните себя идеального, которого вы нарисовали справа на листе. Всем ли вас устраивает этот герой, готов ли он к приключениям? Пора сочинять сценарий, режиссировать, ставить фильм.

Пусть этот сценарий начинается с самого ближайшего будущего, лучше всего, с завтрашнего дня. Придумайте, что хотите, но одно важное условие – это должен быть фильм про победителя. Пусть в вашем сценарии обязательно будут неудачи, провалы, любые катаклизмы, но это, повторимся, должен быть сценарий про победителя. Значит, вы должны придумать наиболее интересные пути преодоления жизненных трудностей. Если вы выберете для сценария путь избегания трудностей и неудач, то фильма про победителя не получится. Уделите достаточно внимания другим персонажам, обстановке, постарайтесь, чтобы ваш герой жил в нормальном, обычном, а не идеализированном мире. Запишите этот сценарий и вспоминайте о нем почаще.

Вспоминайте о том, что вы имеете возможность творить свою жизнь и самого себя».

8.6. Негативные образы мышления

8.7. Виды адаптивного мировоззрения

8.8. Упражнение «Старинная народная мудрость».

Упражнение 16. СТАРИННАЯ НАРОДНАЯ МУДРОСТЬ

Цель: Научиться анализировать текст, извлекать из него глубинный смысл, скрытый за поверхностным содержанием, а также полезные уроки для себя.

Задачи: развить представления о рациональных установках на

восприятие негативных событий.

**ИНСТРУКЦИЯ:** За долгую историю мудрецы разных народов создали много поучительных историй-притч, в которых за простой и занимательной формой скрывалось глубокое содержание. Обдумывание смысла этих притч может помочь человеку лучше понять себя и других людей, более осознанно строить свое поведение и общение.

Сейчас мы послушаем некоторые из таких притч и обсудим их. (Ведущий может сам подобрать притчи из литературных источников или воспользоваться приведенными ниже).

На всех не угодишь.

Отец со своим сыном и ослом а полуденную жару двигались по пыльным переулкам восточного города. Отец сидел верхом на осле, а сын вел его за уздечку. «Бедный мальчик, — сказал прохожий, — его маленькие ножки едва успевают за ослом. Как ты можешь лениво восседать на осле, когда видишь, что мальчишка совсем выбился из сил?» Отец принял его слова близко к сердцу. Когда они завернули за угол, он слез с осла, дал сыну сесть на него. Очень скоро повстречался им другой человек. Громким голосом он сказал: «Как не стыдно! Малый сидит верхом на осле, как султан, а его бедный старый отец бежит следом!» Мальчик очень огорчился от этих слов и попросил отца сесть на осла позади него. «Люди добрые, видали вы что-нибудь подобное? — заголосила женщина под чадрой. — Так мучить животное. У бедного осла уже провисла спина, а старый и молодой бездельники восседают на нем, будто он диван, бедное существо!» Не говоря ни слова, отец и сын, посрамленные, слезли с осла. Едва они сделали несколько шагов, как встретившийся им человек стал насмехаться над ними: «Чего это ваш осел ничего не делает, не приносит никакой пользы и даже не везет кого-нибудь из вас на себе?» Отец сунул ослу полную пригоршню соломы и положил руку на плечо сына: «Что бы мы ни делали, — сказал он, — обязательно найдется кто-то, кто с нами будет не согласен. Я думаю, мы сами должны

решать, что нам надо делать».

### Мудрость лекаря

Один султан плыл со своим любимым слугой на корабле. Слуга, никогда не пускавшийся в плавание по морю и тем более, как сын гор, никогда не видевший морских просторов, сидя в пустом трюме корабля, вопил, жаловался, дрожал и плакал. Все были добры к нему и старались успокоить его. Однако слова сочувствия достигали только его ушей, но не сердца, измученного страхом. Властелин едва переносил крики своего слуги, и путешествие по синему морю под голубым небом не доставляло ему больше никакого удовольствия. Тогда предстал перед ним мудрый Хаким, его придворный лекарь. «О властелин, если ты дозволишь, я смогу его успокоить». Султан сразу же согласился. И тогда лекарь приказал матросам бросить слугу в море. Они охотно выполнили приказание, так как рады были избавиться от несносного крикуна. Слуга болтал ногами, задыхался, ловил ртом воздух, цеплялся за стенку борта и умолял взять его на корабль. Его вытащили за волосы, и он тихо уселся в углу. Ни одного слова жалобы не сорвалось с его уст. Султан был изумлен и спросил лекаря: «Какая мудрость скрывалась за этим поступком?» Лекарь ответил: «Твой слуга еще никогда не пробовал вкуса морской соли. Он не представлял, какой опасностью может грозить вода. А потому и не мог знать, какое счастье чувствовать твердые доски палубы корабля под ногами. Цену спокойствия и самообладания познаешь только тогда, когда хоть раз посмотрел опасности прямо в глаза. Ты, повелитель, всегда сыт и не знаешь, какой вкус у простого крестьянского хлеба. Девушка, которую ты, к примеру, считаешь некрасивой, моя возлюбленная. Есть разница между тем, у кого, есть возлюбленная, и тем, кто лишь страстно ожидает ее появления».

Обсуждение: В чем смысл притч для каждого участника занятия? Какие уроки можно из них извлечь?

### 8.9. Компоненты здорового образа жизни



8.10. Построение линейки эмоциональной устойчивости

8.11. Приемы самопомощи.

Конспект занятия

Тема 1. Понятие психологической культуры личности, практическая значимость развития психологической культуры.

Цель: познакомить с понятием психологической культуры личности и практической значимости ее развития. Задачи:

- развить представления об психологической культуре личности;
- ознакомить с историей возникновения понятия психологической культуры;
- сформировать мотивы на участие в коррекционно-развивающей работе.

Форма проведения: групповая.

Методы проведения занятия: словесный, практический.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

Вступление. Знакомство. - 5 мин.

1.1. История возникновения понятия эмоциональной устойчивости – 10 мин.

1.2. Содержание понятия эмоциональная устойчивость – 5 мин.

1.3. Упражнение «Визитка» - 10 мин.

1.4. Практическая значимость формирования эмоциональной устойчивости – 10 мин.

Заключительная часть, подведение итогов – 5 мин.

Разработка программы формирования психологической культуры у сотрудников агентства недвижимости проводилась с учетом особенностей

их профессиональной деятельности в конкретном регионе. Предлагаемая программа учитывает специфику профессиональной деятельности специалистов агентства недвижимости на территории Челябинской области. В содержание программы входят лекционные и практические занятия в объеме 10 часов.

Предполагается, что реализация программы формирования психологической культуры позволит получить положительную динамику по данным показателям и положительно отразится на эффективности решения профессиональных задач, сформирует новые когнитивные стратегии реагирования на напряженные ситуации, снизит уровень ситуативной тревожности, повысит уровень поведенческой регуляции, адекватность самооценки и оценки окружающей действительности.

1.1. Психологическая культура как самостоятельное образование в рамках профессиональной культуры специалиста по недвижимости рассматривается и как система психологических знаний, а также как система приемов и способов, которые обеспечивают высокую культуру общения как совокупность развитых с учетом современных требований к профессии риэлтора, как система психологических свойств, формирующихся в процессе рациональной взаимосвязи личности риэлтора, и требований, которые предъявляются профессией. Как личностный потенциал, то есть система психологических факторов, человека (Б. З. Зельдович).

1.2. Содержание понятия психологическая культура.

Психологическую культуру нельзя передать как застывшую архаичную форму. Культура «живет» не внутри формы, а на ее границах (М. М. Бахтин, М. К. Мамардашвили), проявления ее спонтанны, они отражают индивидуальность ее носителя. Наука психология сама по себе новый тип культуры, поскольку ее сущностная характеристика — рефлексивность (Ю. М. Забродин). Она обладает проективной и порождающей функцией (В. П. Зинченко, В. И. Слободчиков). Культура

психологического знания и опыта может снять проявления бескультурья, но при условии осуществления ее в ходе «живого опыта», путем развития «культурного состояния», направленного на осуществление определенного усилия по изменению себя (М. К. Мамардашвили).

Длительное время культура рассматривалась как нечто внешнее по отношению к индивиду (Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев), все еще недостаточно изучены внутренние условия становления культурного опыта (С. Л. Рубинштейн, К. А. Абульханова-Славская). Присвоение культуры осуществляется в ходе социокультурного развития индивида, и в этом процессе важное значение имеет индивидуальный опыт его жизни.

В рамках волевого подхода психологическая культура изучается через проявление волевых качеств личности и предполагает наличие способности управления эмоциями. Здесь изучается влияние процессов психического самоуправления, саморегулирования и самоконтроля.

Второй подход базируется на теории самоорганизации кибернетических систем и изучает влияние резервов нервно-психической энергии, особенностей темперамента, силу нервной системы и подвижность нервных процессов.

Третий подход сосредоточен на изучении эмоциональных характеристик личности. Предполагается, что эмоциональные процессы относительно независимы от волевых и познавательных, а также от свойств личности.

Четвертый подход – интегративный, он объединяет в себе черты трех предыдущих подходов и рассматривает эмоциональную устойчивость как интегративное свойство личности. Таким образом, в данный момент, именно он, наиболее полно, отражает суть изучаемого явления.

Мотивационный компонент обеспечивается системой мотивов по преодолению барьеров, отсутствием мотивации избегания неудачи и наличием мотивации достижения успеха.

Эмоциональный компонент определяется мерой чувствительности

субъекта к критическим ситуациям и тесно связан с уровнем возбудимости и тревожности.

Волевой компонент проявляется через способность индивида управлять эмоциями, характеризуется гибкостью и пластичностью психических свойств и качеств человека, его способностью к саморегуляции и самоорганизации своего поведения.

Интеллектуальный компонент проявляется через выраженность интеллектуальных эмоций и способность проявлять познавательную активность по самоорганизации и саморегуляции поведения.

Уровень психологическая культура зависит не только от генетически обусловленных свойств личности, но и формируется в процессе профессиональной деятельности, обучения, приобретения новых знаний, умений и навыков, что в целом оказывает положительное влияние на эффективность профессиональной деятельности. Таким образом, для формирования эмоциональной устойчивости личности необходимо вести работу по развитию всех рассмотренных составляющих данного явления.

### 1.3. Упражнение «Визитка»

Цель: познакомиться с группой, изучить партнеров.

Задачи: отработать навык определения особенностей партнера, его привычек, качеств, навыков, привязанностей.

В начале работы каждый участник оформляет визитку, где указывает свое имя. При этом студентам предоставляется полная свобода выбора. Имя должно быть написано разборчиво и достаточно крупно. Визитки крепятся на груди так, чтобы все могли прочесть. В дальнейшем на всем протяжении занятий участники обращаются друг к другу по этим именам.

Затем группа делится на пары, в которых участники в течение 5 минут рассказывают друг о друге, после чего каждый кратко на основе полученных сведений представляет своего партнера группе. Основная задача представления – подчеркнуть индивидуальность своего партнера, рассказать о нем так, чтобы все остальные сразу его запомнили. Участники

по очереди рассказывают о своем партнере, подчеркивая его особенности (привычки, качества, умения, привязанности и т.п.).

1.4. Практическая значимость формирования психологической культуры. Предполагается, что реализация программы формирования психологической культуры позволит получить положительную динамику по данным показателям и положительно отразится на эффективности решения профессиональных задач, сформирует новые когнитивные стратегии реагирования на напряженные ситуации, снизит уровень ситуативной тревожности, повысит уровень поведенческой регуляции, адекватность самооценки и оценки окружающей действительности.

Анализ перечисленных компонентов позволяет определить приоритет разработки и внедрения в процесс психологического обеспечения профессиональной деятельности сотрудников агентства недвижимости, психологических средств и методов, объединенных в единую программу. Данная программа направлена на решение задач повышения качества профессиональной деятельности сотрудников агентства недвижимости.

Кроме того, существенными факторами, требующими повышения качественного и количественного состава ПВПК (профессионально важных психологических качеств) сотрудников агентства недвижимости, сегодня являются:

- возросшие требования к профессионализму и психологической подготовке сотрудников, их эмоциональной устойчивости и волевым качествам;
- увеличение количества стрессогенных факторов в повседневной профессиональной деятельности;
- снижение качественного уровня психофизиологических характеристик кандидатов в специалисты по недвижимости.

Подведение итогов.

## Конспект занятия

Тема 3. Значение психологической культуры в профессиональной деятельности.

Цель: развить индивидуальные представления о значении психологической культуры в профессиональной деятельности  
Задачи:

- развить способность анализировать внешние факторы, влияющие на психологической культуры личности;
- развить способности анализировать собственное эмоциональное состояние и поведение;
- познакомить с приемами конструктивного поведения в состоянии эмоциональной напряженности.

Форма проведения: групповая.

Методы проведения занятия: словесный, практический.

Оборудование и материалы: учебные столы, стулья, проектор, ноутбук, экран. Продолжительность 1 час.

План:

Вступление – 5 мин.

1.1. Роль эмоциональной устойчивости в снижении эмоционального напряжения – 5 мин.

1.2. Стрессовые воздействия профессиональной деятельности – 5 мин.

1.3. Упражнение «Я-высказывание» - 5 мин.

1.4. Межличностное общение – 10 мин.

1.5. Упражнение «Свободное падение» - 5 мин.

1.6. Негативные последствия состояний внутриличностного напряжения – 5 мин.

Заключительная часть, подведение итогов – 5 мин.

Содержание занятия Вступление.

1.1. Роль психологической культуры в снижении эмоционального

напряжения

Эмоциональная напряженность характеризуется временным понижением устойчивости психических и психомоторных процессов, что в свою очередь сопровождается различными достаточно выраженными вегетативными реакциями и внешними проявлениями эмоций.

Возникает и развивается она в связи с различными эмоциогенными, психогенными, стрессогенными и другими факторами, т. е. очень сильными воздействиями на эмоционально-волевою, психическую, соматическую сферу, сопровождаемыми различными эмоциональными реакциями, переживаниями. Быстрота и степень развития у человека напряженности во многом определяются индивидуальными психологическими особенностями, в частности уровнем эмоциональной устойчивости личностной тревожности как способности противостоять эмоциогенным воздействиям, индивидуальной личностной значимости этих воздействий (отношением человека к этим воздействиям) и его исходным состоянием (в том числе функциональным состоянием, состоянием здоровья и др.).

Эмоциональную напряженность следует отличать от эмоционального и психического напряжений, возникающих в связи с мобилизацией функциональных возможностей. На фоне специфических эмоций в связи с соответствующими волевыми актами или в условиях активного ожидания какой-либо деятельности, ощущения готовности к ее выполнению может перерасти в напряженность.

Напряженность следует также отличать от эмоционального возбуждения, характеризуемого относительно пассивными ответами на эмоциональные воздействия. Сильное эмоциональное возбуждение, так же как и напряжение, может перерасти в напряженность. Некоторые авторы такое напряжение называют операциональной напряженностью, в отличие от психической напряженности как негативного состояния, связанного с понижением устойчивости психических процессов.

Выявление состояния напряженности осуществляется преимущественно путем оценки трех сопровождающих его компонентов: внешних проявлений эмоций, вегетативных физиологических реакций и устойчивости психических, психомоторных процессов.

Внешние (телесные) проявления напряженности

1. Эмоциональные реакции в мимике.
2. Различные выразительные движения (пантомимика).
3. Проявление скованности как показатель развития непроизвольного напряжения мышц.
4. Проявление тремора (дрожание) рук, ног, на лице.
5. Выражение покраснения кожи (особенно пятнами) на лице, побледнение (вазомоторные реакции).
6. Выраженные непроизвольные движения глазами («бегающие зрачки»), в том числе заметное расширение или сужение зрачков.
7. Психомоторные реакции (появление «гусиной кожи» и др.).
8. Изменения в фонации и артикуляции речи. Некоторые из перечисленных внешних проявлений (тремор, покраснение-побледнение, изменение диаметра зрачков, психомоторные реакции) определяются соответствующими физиологическими, вегетативными сдвигами.

Изменения в диаметре зрачка на фоне сильных эмоций могут оцениваться как специальным прибором (пуллометром), так и по упрощенной схеме, с помощью карточки, на которой нанесены кружки 1,5 мм, 2 мм, 2,5 мм, 3 мм, 3,5 мм, 4 мм. Карточка приставляется рядом с виском, и экспериментатор визуально сопоставляет величину зрачка с кружками на карточке. Сравниваются исходная величина зрачка и величина после эмоционального воздействия. Увеличение диаметра зрачка (на фоне постоянной освещенности) на 1 мм оценивается снижением оценки на 1 балл. Дополнительная информация заключается в том, что увеличение зрачка свидетельствует о реакции симпатической нервной системы и чаще сопровождается неблагоприятными изменениями в



психологических показателях, напротив, сужение зрачка (ваготоническая реакция) чаще сопутствует росту решимости, готовности к деятельности.

Психомоторные реакции на фоне эмоциогенных воздействий (при сохранении температурных условий), чаще сопровождаются неблагоприятными изменениями в устойчивости психических процессов. Это же можно сказать о выраженных непроизвольных изменениях в тембре, тоне и артикуляции речи (появление из-за эмоций визгливости, хрипоты, переходов на писк или бас, появление заикания, «заглатывания» слогов, удлинение пауз между словами и др.). Исключением составляет интонация решимости, твердости волевого решения («металл в голосе»). Существуют также точные инструментальные приемы анализа частотных и иных характеристик речи, по которым судят о динамике эмоционального состояния (например, у космонавтов).

Вегетативные и другие физиологические реакции при эмоциях

1. Изменение (прежде всего резкое повышение без физической нагрузки) частоты пульса, а также изменение в ритмичности пульсовых сокращений.

2. Изменение в кровяном давлении (особенно наличие реакций по гипертоническому или гипотоническому типу, хотя в обычных условиях при физических нагрузках ответы были нормотоническими).

3. Изменения в ритме дыхания (особенно резкое сокращение фазы выдоха и искажение обычной структуры дыхательного цикла).

4. Выраженные изменения в КХР, потоотделение без температурных и физических нагрузок (особенно обильный профузный пот), изменение температуры кожи без температурных воздействий.

5. Изменение в уровне основного обмена.

6. Повышение перистальтики кишечника, повышенный диурез (вплоть до конфузного исхода).

7. Различные физиологические сдвиги, оцениваемые как клинические симптомы:

- изменение в ЭКГ – удлинение интервалов P-Q, снижение вольтажа зубца T, горизонтальное положение отрезка T с последующим крутым переходом в зубец T и др. (при обычной ЭКГ в спокойном состоянии и после небольшой дозированной физической нагрузки);

- различные изменения в картине ЭЭГ по сравнению с исходными

данными (например, появление медленных волн);

- изменение дермографизма (заметное его увеличение по сравнению с исходными данными);

- различные изменения в элементах крови, мочи, слюны (уменьшение числа лимфоцитов и особенно эозинофилов в белой крови на фоне сильных эмоций, изменение щелочной реакции крови и др.).

8. Оживление на фоне сильных эмоций симптомов орального автоматизма, в частности хоботкового, сосательного и ладонно-подбородочного рефлексов, а также заметное повышение или понижение ряда других рефлексов.

9. Изменения в устойчивости психических и психомоторных процессов, возникающие при очень сильных эмоциях, при напряженности являются наиболее информативными показателями для оценки эмоциональных состояний. Изменения устойчивости психических процессов достаточно ярко могут проявляться также в содержательной стороне речи, в грамматическом ее построении, в логичности, системности и др.

1.2. Стрессовые воздействия профессиональной деятельности. Стресс в профессиональной деятельности специалиста по недвижимости.

Так что же такое стресс? Каким он бывает? Всегда ли стресс несет негативные последствия? Когда его последствия могут быть позитивными? Есть ли способы совладания со стрессом?

Основоположником учения о стрессе является лауреат Нобелевской

премии, физиолог Ганс Селье (1907 – 1982 гг.).

Стресс – это неспецифическая реакция организма на любое предъявляемое ему требование. Неспецифическая реакция означает, что независимо от характера воздействия развивается реакция организма по одному механизму.

#### Виды стресса

##### 1. Эустресс и дистресс.

Эустресс – это стресс, который вызывается положительными эмоциями или несильным стрессом. Этот вид стресса мобилизует организм, активизирует внутренние резервы человека, улучшает протекание психических и физиологических функций. Человек чувствует прилив сил, что позволяет ему работать на высоком уровне.

Дистресс – разрушительный процесс, дезорганизующий поведение человека, ухудшает протекание психофизиологических функций. Дистресс несет в себе разрушительную силу для нашего организма. Он негативно сказывается на здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям.

2. По характеру вызывающего его стрессового воздействия различают:

- информационный, • эмоциональный, • коммуникативный.

В случаях информационных перегрузок, когда работник не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принимать важное решение в условиях жесткого ограничения во времени, возникает информационный стресс. Напряженность может усилиться, если принятие решения сопровождается высокой степенью ответственности, а также в случаях неопределенности, при недостатке необходимой информации, слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности.

Эмоциональный стресс может остро переживаться человеком,

поскольку разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией. Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживаниях унижения, вины, гнева и обиды, в случаях противоречий или разрыва деловых отношений с коллегами по работе или конфликта с руководством.

Коммуникативный стресс, связанный с реальными проблемами делового общения, проявляется в повышенной раздражительности, неумении защититься от коммуникативной агрессии, неспособности сформулировать отказ там, где это необходимо, в незнании специальных приемов защиты от манипулирования, несовпадении по темпу общения.

3. Также необходимо учитывать, что стресс может обладать различными временными характеристиками. В связи с этим были выделены категории, основанные на времени возникновения и течения стресс-реакции:

**Острый стресс.** Это реакция организма, которая возникает непосредственно в ответ на травмирующую ситуацию. Характеризуется непродолжительностью. Он выступает в качестве ориентировки к адаптации в условиях изменённой ситуации. Острый стресс отличается отсутствием серьезных последствий для здоровья.

**Отложенный стресс.** Характеризуется некоторой «отложенностью» на определенный период переживаний (у каждого свой), что может быть связано с разными причинами. Отложенный стресс – запаздывающая реакция на стрессор.

Например: У мужчины погиб близкий друг – коллега, но отреагировать полностью и сразу свои эмоции, связанные с утратой он не смог, т.к. все хлопоты по организации похорон, забота о близких умершего... легли на плечи мужчины. Через 2 недели ему опять пришлось присутствовать на траурных мероприятиях, умер сосед. Отношения с соседом не были особо близкими. Жену удивило, что именно на этих похоронах он очень остро переживал, плакал.

Таким образом, эмоциональный всплеск на стресс должен быть отреагирован. Однако не всегда самый простой и очевидный способ отреагирования согласуется с социальными нормами поведения. Предпочтительней заняться спортом, выразить эмоции в творческих формах деятельности, поговорить с близким другом, нежели создавать конфликт с другими людьми, не имеющими никакого отношения к стрессовой ситуации.

Постоянный накопленный (хронический) стресс. Постоянный стресс – незаметная на первый взгляд суммарная реакция на длительное воздействие стрессоров. Сила воздействия стрессора при накопленном стрессе, как правило, невелика, однако, постоянна или регулярна. Постоянные эмоциональные переживания, истощающие организм, могут стать причиной развития заболеваний, называемых болезнями адаптации (мочекаменная болезнь, диабет напряжения, сердечнососудистые заболевания, аллергические реакции, бронхиальная астма и т.д.). Отложенный и постоянный стрессы действуют намного разрушительнее, так как долго не наступает разрядка, а время в этих случаях работает против человека.

Имеют большое значение индивидуальные особенности людей (соматическое здоровье, возраст, пол, личный и профессиональный опыт, индивидуальнопсихологические особенности, личностный смысл события и др.) при реагировании на стресс. Эти факторы определяют стрессоустойчивость человека.

Профессиональный стресс представляет собой стресс, возникающий в процессе трудовой деятельности человека. Данный вид стресса имеет свои особенности, зависящие от рода деятельности, которой занимается человек, от профессии в целом. Так, у специалистов экстремального профиля можно выделить два механизма накопления профессионального стресса: накопленный (хронический) стресс, о котором мы уже поговорили, и травматический.

Накопление профессионального стресса может происходить по двум различным механизмам в зависимости от режима деятельности специалистов.

Режим деятельности Причины накопления профессионального стресса

Дежурство (режим ожидания) Стресс связан с характером повседневной профессиональной деятельности.

Экстремальные ситуации, критические инциденты Сотрудники сталкиваются с реальной опасностью для жизни, как собственной, так и других людей

Травматический стресс. Экстремальные ситуации характеризуются сильным психотравмирующим воздействием событий, происшествий и обстоятельств, которые влияют на психику сотрудника, что иногда может приводить к дезадаптации.

Травматический стресс – это состояние, возникающее у человека, пережившего ситуацию, выходящую за рамки обычного человеческого опыта: угрозу своей жизни или жизни близких людей, смерть, участие в боевых действиях, насилие, стихийные бедствия, катастрофы и т.п. Травматический стресс возникает в случае, когда одновременно присутствуют 2 компонента: угроза своей жизни или жизни близких людей и отсутствие возможности контролировать ситуацию, невозможность что-либо сделать, беспомощность.

#### 5. Стадии и механизм развития стресса

Впервые описав общий адаптационный синдром, который мы сейчас называем стрессом, Селье выделил три стадии его развития как процесса:

- I непосредственная реакция на воздействие (стадия тревоги)
- II максимально эффективная адаптация (стадия сопротивления)
- III нарушение адаптационного процесса (стадия истощения)

Экстремальные ситуации, вызывающие стресс, делят на кратковременные и длительные. При кратковременном стрессе

активизируются "готовые" программы реагирования, а при длительном требуются адаптационные перестройки функциональных систем организма.

Стадия тревоги (I). Происходит мобилизация адаптационных возможностей организма. Стрессоры анализируются в высших отделах коры головного мозга, после чего сигналы поступают к мышцам, ответственным за движения, подготавливая организм к ответу на стрессор. Задействуется вегетативная нервная система -- учащается пульс, поднимается давление, увеличивается количество поступающего к тканям кислорода, подготавливая человека к борьбе или бегству. Затем сигналы из коры поступают в гипоталамус и надпочечники, активизируя выработку гормонов.

При наблюдении фиксируется уже упоминавшаяся триада физиологических изменений: реакции надпочечников, иммунной системы, желудочно-кишечного тракта. В результате этих изменений в организме человека усиливаются анаболические процессы и иммунологическая сопротивляемость. Гормон коры надпочечников адреналин повышает уровень глюкозы в крови, улучшает функциональную способность скелетных мышц, способствует психической мобилизации и т.д. Другой гормон коры надпочечников, кортизол, способствует сохранению энергетических запасов организма, усиливая синтез глюкозы в клетках печени, и снижая ее распад в мышцах.

Продолжительность первой стадии может быть разной. Один человек «заводится» в течение двух-трех минут, а у другого внутреннее напряжение накапливается в течение нескольких дней, недель или месяцев.

В условиях, близких к предельно допустимым, длительность первой стадии стресса может составлять до 20-60 дней. Но если воздействие стрессора очень сильное (тяжелые ожоги, экстремальные температуры, большая кровопотеря), из-за ограниченности резервов организма уже на

первой стадии стресса может наступить смерть.

Стадия сопротивления (II). Происходит адаптация организма к изменившимся условиям. Переход к этой стадии означает, что организму удалось приспособиться к раздражителю, хотя для этого и потребовались повышенные затраты энергии и антистрессорных гормонов. Продолжает оставаться высоким уровень адреналина и норадреналина, отвечающего за скорость и объем кровотока. Нарастает уровень кортикостероидов, обладающих противовоспалительным, противошоковым, анитоксическим и десенсибилизирующим действием. Признаки тревоги практически исчезают, а уровень сопротивляемости становится значительно выше обычного.

Так же как и первая, вторая стадия по своей продолжительности строго индивидуальна — от нескольких минут и часов до нескольких дней и недель, может длиться месяцами, и даже годами. Исчерпав свои энергетические ресурсы (достижение высшего напряжения), человек чувствует опустошение и усталость.

Стадия истощения (III). Переход организма на эту стадию означает, что его физиологические резервы начинают подходить к концу после постоянного пребывания в стрессовом состоянии и длительного сопротивления стрессу. Когда речь идет о психологическом стрессе, эта стадия соответствует явлениям отчаяния, бессилия и фрустрации, т.е. особого психического состояния, вызванного объективно непреодолимыми трудностями, возникшими при достижении цели. На стадии истощения стресс становится патологическим, потому что отсутствуют как физические, так и психические ресурсы, после нее наступает развитие болезненных процессов, особенно в случае продолжающего влияния стрессора. Избыточное накопление гормонов коры надпочечников в жидких средах организма ведет к расстройству большинства функций, распространяясь на нервную и эндокринную системы, захватывая сердце, сосуды, органы пищеварения. На физиологическом уровне может



развиться соматическая патология (инсульт, инфаркт миокарда, гипертоническая болезнь). Нередко возникают сильнейшие депрессивные реакции, требующие медикаментозного лечения и помощи врача-психотерапевта, или психиатра.

Продолжительность этих стадий и выраженность проявлений стресса зависят от индивидуальных психофизиологических особенностей. Каждый человек имеет свой порог чувствительности к стрессу - тот уровень напряженности, при котором эффективность деятельности повышается (наступает эустресс), и критический порог истощения, когда эффективность деятельности снижается (наступает дистресс). Тем не менее, установлено, что наибольшую опасность для любого организма представляют собой не сильные и короткие стрессы, а длительные, хоть и не столь сильные.

Реакции организма на стресс.

Стрессовые ситуации могут вызывать самые разнообразные реакции организма, такие как

- эмоциональные,
- поведенческие, • интеллектуальные, • физиологические.

Признаки, по которым можно определить, что человек находится в состоянии стресса, делятся на три основные категории:

- Физические. К ним относятся: хроническая усталость, слабость, нарушения сна и дыхания, холодные конечности, повышенная потливость или сухость кожных покровов, аллергические реакции, склонность к частым простудным заболеваниям, изменения аппетита (постоянное чувство голода или полная потеря аппетита), резкие изменения веса, устойчивые нарушения кровяного давления и сердечного ритма, появление болей различного характера. Эти признаки могут быть вначале незначительными раздражителями, но, усиливаясь со временем, привести под воздействием стресса к серьезным заболеваниям.

- Эмоциональные признаки проявляются в беспокойстве, сниженном общем фоне настроения, склонности к частым слезам, вялости и апатии, повышенной утомляемости, ощущении потери контроля над собой и ситуацией; в безразличии к окружающим и близким, своей собственной судьбе, повышенной возбудимости, озабоченности, появлении чувства беспомощности, необычной гневливости и агрессивности, чувстве паники, постоянной раздражительности и нервозности по незначительным поводам.

- Поведенческие признаки стресса относятся к особенностям взаимодействия человека с окружающим миром: ослабление памяти, нарушение концентрации внимания, невозможность сосредоточиться, неспособность к принятию решений, нарушения режима дня (сокращение или увеличение времени сна), профессиональные нарушения (ошибки и низкая продуктивность профессиональной деятельности) и нарушения социально-ролевых функций (отказ от общения с близкими, повышенная конфликтность, антисоциальное поведение), постоянное откладывание дел на потом, злоупотребление алкоголем, курением, лекарственными препаратами, невнимание к внешнему виду, навязчивые движения и т.д.

Изменение интеллектуальных процессов. Кроме эмоциональных реакций, под воздействием стрессоров у человека могут возникать когнитивные нарушения. Он начинает легко отвлекаться, ему становится трудно сосредоточиться или логически выстроить мысли. Снижается способность решать сложные задачи, ухудшаются показатели оперативной памяти, сужается поле внимания. В результате когнитивных нарушений во время стрессовой ситуации человек начинает действовать согласно определенной жесткой схеме, и не способен от нее отклониться (при пожаре не может сообразить, что дверь открывается наружу, а не вовнутрь, и т.д.) Вероятно, в этом заключается одна из причин «эффекта толпы», когда в экстремальных ситуациях люди бездумно повторяют действия окружающих - все бегут в одном направлении, начинают бить витрины, и

пр.

Крайней степенью когнитивных нарушений является гиперактивация мышления и уход от решения стрессогенных проблем. Результатом гиперактивации мышления становится появление навязчивых мыслей и бесплодное фантазирование. "Уход" от решения стрессогенных проблем представляет собой замещение их решения решением побочных проблем, не имеющих отношения к ситуации, а также уменьшение активности мышления. В чрезвычайных ситуациях воздействие стрессоров может вызывать обморочные состояния или даже нарколепсию -- приступ внезапного засыпания.

Однако нужно отметить, что физиологические реакции на стресс имеют как отрицательные, так и положительные аспекты. Конечно, активизация желез и мускулатуры под воздействием нервных импульсов, выделение стрессовых гормонов и ускорение анаболических процессов могут истощить резервы организма при длительном стрессе. Но исследования доказали, что периодическое воздействие стрессоров помогает организму приобрести некоторую физиологическую устойчивость к стрессам, это явление известно нам как закаливание. При вегето-сосудистой дистонии регулярные обливания попеременно горячей и холодной водой позволяют сердечнососудистой и нервной системам приспособиться, и в дальнейшем не так остро реагировать на резкую смену атмосферного давления.

Причины профессионального стресса можно разделить на главные и непосредственные.

Непосредственными причинами могут послужить такие события, как конфликт с руководством, дефицит времени, сложность задания, проблемные ситуации в процессе коммуникации и т.д., следствием которых является развитие психической напряженности и стресса. Чаще всего непосредственные причины связаны со сложностью задания и условиями трудовой деятельности.

Главная причина возникновения стресса связана с индивидуальными особенностями человека: психологическими, физиологическими, профессиональными. Практически любой аспект трудовой и профессиональной деятельности может стать причиной стресса, если он рассматривается субъектом деятельности как превосходящий его возможности и ресурсы. Дополнительные факторы жизни человека могут также оказать влияние на возникновение или усугубление стресса. К этой категории можно отнести рост безработицы, преступность, экономические, политические, военные кризисы – то есть глобальные факторы, влияющие на стресс; и личностные факторы такие, как: финансовые или юридические проблемы, семейные конфликты, возрастные и жизненные кризисы, потеря близких, снижение трудоспособности и др.

### 1.3. Упражнение «Я-высказывание»

Цель: овладение навыками конструктивного взаимодействия.

Задачи: отработать навык построения Я-высказывания.

Форма проведения: управляемая дискуссия.

Ведущий описывает форму. Я-высказывание, например: «Когда на меня кричат (интерпретация действий агрессора), я обычно не в состоянии нормально работать»; «Давайте перейдем в другое помещение и разберем вашу претензию».

Группа по кругу пробует сформулировать Я-высказывание.

### 1.4. Межличностное общение.

Общение – это одна из основных сфер человеческой жизни. Виды и формы общения очень многообразны. Оно может быть непосредственным, «лицом к лицу», и опосредованным теми или иными средствами, например техническими (телефон, телеграф и т. д.); включенным в контекст той или иной профессиональной деятельности и дружеским; субъект-субъектным (диалогическим, партнерским) или субъект-объектным (монологическим).

Общение – это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные

отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями и т. п. Возрастание психологической общности как сходства, единства, похожести, с одной стороны, облегчает общение («мы понимаем друг друга с полуслова», «мы говорим с ним на одном языке»), с другой стороны, может возникнуть ситуация, когда обмениваться уже нечем, все рассказано, обсуждено и т. д. Это явление называют информационной истощаемостью партнеров по совместному проживанию. Полная тождественность, если бы она была возможной, привела бы к невозможности обмена и, таким образом, общения между людьми. Это побуждает нас еще больше ценить уникальность, непохожесть каждого человека.

Роль и интенсивность общения в современном обществе постоянно возрастают. Это связано с целым рядом причин. Прежде всего, переход от индустриального общества к информационному ведет к увеличению объема информации и соответственно возрастанию интенсивности процессов обмена этой информацией. Вторая причина – все большая специализация работников, занятых в разных областях профессиональной деятельности, что требует их кооперации и взаимодействия в ходе достижения целей. Параллельно и очень быстро увеличивается число технических средств для обмена информацией. Мы стали свидетелями того, как появились и вошли в повседневный обиход многих людей факсы, электронная почта, Интернет и т. д. Есть еще одна причина, которая побуждает нас задуматься о возрастающей роли общения в современном обществе и сделать эту проблему предметом специального рассмотрения, – это увеличение числа людей, занятых в профессиональной деятельности, связанной с общением. Для профессионалов социологической группы (профессии типа «человек – человек») одной из составляющих их профессиональной компетентности является компетентность в общении.

#### Практическое задание

Задумайтесь над тем, какое место занимает общение в вашей жизни.

В течение одной недели фиксируйте все межличностные контакты, ситуации общения, в которых вы участвовали. Для систематизации и дальнейшего анализа используйте табл.

Проанализировав полученные результаты, вы убедитесь, в частности, в том, что в разных ситуациях цели общения, а также его результаты, эффекты могут быть разными. В одном случае в ходе общения вы узнали что-то совсем новое, в другом – пережили много приятных чувств, эмоций, в третьем – повысили свою самооценку и т. д.

1.5. Упражнение «Свободное падение» Цель: развитие взаимного доверия.

Задачи: отработать навыки координации совместных действий.

Участники группы разбиваются на пары, и выбирается один «падающий». Он становится спиной к остальным. Члены группы сцепляют руки попарно, пары выстраиваются в ряд. Задача «падающего», стоя спиной к остальным, упасть им наруки. Затем задача может быть усложнена: можно предложить, падать со стула. Данную процедуру по возможности проходят все. После упражнения стоит проанализировать в кругу всё случившееся:

1. Насколько страшно было падать?
2. Доверяете ли вы теперь больше членам группы?
3. Какие ощущения вы испытывали перед падением, какие – после?
4. Готовы ли те, кто не смог перебороть свой страх, попробовать сделать это на следующих занятиях?

1.6. Негативные последствия состояний внутриличностного напряжения.

Внутриличностный конфликт по своим последствиям может быть как конструктивным (функциональным, продуктивным), так и

деструктивным (дисфункциональным, непродуктивным). Первый имеет своим результатом положительные последствия, второй — отрицательные. Внутриличностный конфликт носит деструктивный характер, когда личность не может найти выход из сложившейся конфликтной ситуации, не в состоянии вовремя и положительно разрешить противоречия внутренней структуры.

В общем плане можно выделить следующие отрицательные последствия внутриличностного конфликта, касающиеся состояния самой личности:

- прекращение развития личности, начало деградации;
- психическая и физиологическая дезорганизация личности;
- снижение активности и эффективности деятельности;
- состояние сомнения, психической подавленности, тревожности и зависимости человека от других людей и обстоятельств, общая депрессия;
- появление агрессии или, напротив, покорности в поведении человека в качестве защитных реакций на Внутриличностный конфликт;
- появление неуверенности в своих силах, чувства неполноценности и никчемности;
- разрушение смыслообразующих жизненных ценностей и утрата самого смысла жизни.

Отрицательные последствия внутриличностного конфликта касаются не только состояния самой личности, ее внутренней структуры, но и ее взаимодействия с другими людьми в группе — в семье, школе, вузе, организации и т.д. Такими негативными последствиями могут быть:

- деструкция существующих межличностных отношений;
- неожиданное обособление личности в группе, молчание, отсутствие увлеченности, вообще все то, что в психологии получило название «отступлением,
- повышенная чувствительность к критике;

- пугающая информация — критиканство, ругательства, демонстрация своего превосходства;
- девиантное (отклоняющееся) поведение и неадекватная реакция на поведение других;
- неожиданные, нелогичные вопросы, а также ответы не впопад, приводящие собеседника в замешательство;
- жесткий формализм — буквоедство, формальная вежливость, слежение за другими;
- поиск виноватых — обвинение других во всех грехах или, напротив, самобичевание.

Если внутриличностный конфликт вовремя не разрешается, то он может привести к более тяжелым последствиям, наиболее сильные из которых стресс, фрустрация и невроз.

Стресс (от англ. stress — давление, напряжение) — состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные эмоциональные воздействия. Он может проявляться на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях и является весьма распространенной реакцией на внутриличностный конфликт, если тот зашел достаточно далеко и личность не способна его вовремя и конструктивно разрешить. При этом сам стресс часто провоцирует дальнейшее развитие конфликта или порождает новые конфликты, поскольку некоторые пытаются сорвать свое раздражение и гнев на окружающих. Подробнее эта проблема будет рассмотрена в гл.

## 11.

Фрустрация (от лат. frustratio — расстройство, разрушение планов) — психическое состояние человека, вызываемое непреодолимыми объективными (или субъективно воспринимаемыми в качестве таковых) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или разрешению задачи. Фрустрация — всегда тягостное переживание неудачи или неразрешимого противоречия. Ее можно рассматривать как одну из форм



психологического стресса.

Фрустрация — негативное следствие внутриличностного конфликта, когда рост напряжения превышает фрустрационную толерантность, т.е. устойчивость личности к фрустраторам. Фрустратор — это причина, вызывающая фрустрацию. Она сопровождается целой гаммой отрицательных эмоций: гневом, раздражением, чувством вины и

т.д. И чем сильнее внутриличностный конфликт тем больше глубина фрустрации. Разные люди справляются с ней по-разному. Каждый имеет свой порог чувствительности и обладает индивидуальными силами для преодоления фрустрационной реакции на внутриличностный конфликт.

Неврозы (от греч. *νευρον* — нерв) — это группа наиболее распространенных нервно-психических расстройств, имеющих психогенную природу - В основе неврозов лежит непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее факторами действительности. Глубокий внутриличностный конфликт, который личность не в состоянии разрешить положительно и рационально,— важнейшая причина неврозов. Эта невозможность разрешения конфликта сопровождается возникновением болезненных и тягостных переживаний неудач, неудовлетворенных потребностей, недостижимости жизненных целей, потери смысла жизни и т.д. Появление неврозов означает, что внутриличностный конфликт перерос в невротический конфликт.

Невротический конфликт как высшая стадия развития внутриличностного конфликта может возникнуть в любом возрасте. Но в большинстве случаев он закладывается в детстве в условиях нарушения отношений с окружающей социальной средой и в первую очередь с родителями. В результате затруднения с поиском выхода из переживаний могут появляться психическая (и физиологическая) дезорганизация личности, формирование неврозов.

Результаты исследования психологической культуры сотрудников  
агентства недвижимости

Таблица 5

Результаты исследования «Оценка самоконтроля в общении» по  
Мариону Снайдеру после проведения программы формирования  
психологической культуры

№	Испытуемый	Баллы	Уровень
1	С.Т.	7	Средний
2	В.И.	4	Высокий
3	Г.И.	4	Высокий
4	М.Н.	5	Высокий
5	Г.Ю.	3	Высокий
6	В.В.	4	Высокий
7	К.Ю.	10	Низкий
8	С.Н.	4	Высокий
9	Б.Е.	4	Высокий
10	Д.Ю.	7	Средний
11	П.Т.	7	Средний
12	В.Е.	3	Высокий
13	З.Е.	5	Высокий
14	Г.И.	6	Средний
15	К.Т.	4	Высокий
16	О.А.	3	Высокий
17	И.Н.	5	Высокий
18	С.О.	4	Высокий
19	Б.Ю.	4	Высокий
20	Х.Т.	4	Высокий
21	Г.Ю.	5	Высокий
22	С.И.	7	Средний

Низкий уровень самоконтроля - 2 человека, что составляет 9 %.

Средний уровень самоконтроля в общении 5 человек (22%). С высоким уровнем самоконтроля в общении 15 человек, что составляет 69%.

Результаты исследования диагностики «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко после проведения программы формирования психологической культуры.

№	Испытуемый	Баллы	Уровень
1	С.Т.	6	Средний
2	В.И.	8	Высокий
3	Г.И.	9	Высокий
4	М.Н.	8	Средний
5	Г.Ю.	9	Высокий
6	В.В.	8	Средний
7	К.Ю.	3	Средний
8	С.Н.	3	Средний
9	Б.Е.	9	Высокий
10	Д.Ю.	5	Средний
11	П.Т.	8	Высокий
12	В.Е.	9	Высокий
13	З.Е.	6	Средний
14	Г.И.	9	Высокий
15	К.Т.	8	Высокий
16	О.А.	8	Высокий
17	И.Н.	8	Высокий
18	С.О.	9	Высокий
19	Б.Ю.	3	Низкий
20	Х.Т.	8	Высокий
21	Г.Ю.	6	Высокий
22	С.И.	6	Высокий

Эмоции не мешают общению у 8-ми человек, что составляет 36 %.

Небольшие эмоциональные проблемы у тринадцати (60%) человек.

Эмоции осложняют общение - 1 человек, что составляет 4 %.

Результаты диагностики сотрудников агентства недвижимости «Решение» по методике "Психологическая культура личности" О.И. Моткова после проведения программы формирования психологической культуры

№	Испытуемый	Баллы	Уровень
1	С.Т.	А 4,60 Б 4,42	Высокий
2	В.И.	А 4,52 Б 4,35	Высокий
3	Г.И.	А 4,51 Б 4,32	Высокий
4	М.Н.	А 4,60 Б 4,15	Высокий
5	Г.Ю.	А 4,20 Б 3,40	Средний
6	В.В.	А 4,60 Б 4,36	Высокий
7	К.Ю.	А 3,92 Б 3,60	Средний
8	С.Н.	А 4,30 Б 3,60	Средний
9	Б.Е.	А 4,57 Б 4,40	Высокий
10	Д.Ю.	А 4,50 Б 4,38	Высокий
11	П.Т.	А 4,65 Б 4,41	Высокий
12	В.Е.	А 3,90 Б 3,50	Средний
13	З.Е.	А 3,91 Б 3,60	Средний
14	Г.И.	А 4,60 Б 4,18	Высокий
15	К.Т.	А 4,52 Б 3,99	Высокий
16	О.А.	А 3,90 Б 3,52	Средний
17	И.Н.	А 4,20 Б 3,47	Средний
18	С.О.	А 4,60 Б 4,41	Высокий
19	Б.Ю.	А 3,60 Б 2,91	Средний
20	Х.Т.	А 4,50 Б 4,36	Высокий
21	Г.Ю.	А 4,50 Б 4,42	Высокий
22	С.И.	А 4,50 Б 4,38	Высокий

С высоким уровнем характеристик психологической культуры 14 человек, что составляет 64 %. С низким уровнем характеристик психологической культуры 8 человек, что составляет 36 %.

Таблица 8

Результаты диагностики сотрудников агентства недвижимости «Решение» после проведения программы формирования психологической культуры.

«Оценка самоконтроля в общении» по Мариону Снайдеру - методика №1

Диагностика «помех» (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко - методика №2

Диагностика сотрудников агентства недвижимости «Решение» по методу "Психологическая культура личности" О.И.Моткова - методика №3

№	спытуемый	Методика № 1	Методика № 2	Методика № 3	Уровень
1	С.Т.	Средний	Средний	Высокий	Средний
2	В.И.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
3	Г.И.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
4	М.Н.	Высокий	Средний	Высокий	Средний
5	Г.Ю.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
6	В.В.	Высокий	Средний	Высокий	Средний
7	К.Ю.	Средний	Средний	Низкий	Низкий
8	С.Н.	Высокий	Средний	Средний	Средний
9	Б.Е.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
10	Д.Ю.	Средний	Средний	Высокий	Средний
11	П.Т.	Средний	Высокий	Высокий	Средний
12	В.Е.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
13	З.Е.	Высокий	Средний	Средний	Средний
14	Г.И.	Средний	Высокий	Высокий	Средний
15	К.Т.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
16	О.А.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
17	И.Н.	Высокий	Высокий	Средний	Средний
18	С.О.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
19	Б.Ю.	Высокий	Низкий	Средний	Средний
20	Х.Т.	Высокий	Высокий	Высокий	Высокий
21	Г.Ю.	Средний	Высокий	Высокий	Средний
22	С.И.	Высокий	Высокий	Средний	Средний

Увеличилось количество сотрудников агентства недвижимости с высоким уровнем психологической культуры на 9 %., (теперь это 1

человек), что говорит об эффективности разработанной и реализованной программы.

2. Средний уровень остался неизменным.

3. Низкий уровень психологической культуры снизился на 9 % (теперь это 1 человек), что также свидетельствует об эффективности проведенной программы.

Таблица 9

## Расчет Т-критерия Вилкоксона

№	Испытуемый	До	После	Сдвиг	Абсолютное значение сдвига	R
1	С.Т.	3,82	4,42	+0,6	0,6	9
2	В.И.	3,61	4,35	+0,74	0,74	13
3	Г.И.	2,95	4,32	+1,37	1,37	17
4	М.Н.	3,81	4,15	+0,34	0,34	2
5	Г.Ю.	3,40	3,40	0	0	-
6	В.В.	3,90	4,36	+0,46	0,46	4
7	К.Ю.	3,60	3,60	0	0	-
8	С.Н.	2,91	3,60	+0,69	0,69	12
9	Б.Е.	3,20	4,40	+1,2	1,2	16
10	Д.Ю.	4,30	4,38	+0,08	0,08	1
11	П.Т.	3,91	4,41	+0,5	0,5	6
12	В.Е.	2,91	3,50	+0,59	0,59	8
13	З.Е.	3,60	3,60	0	0	-
14	Г.И.	3,71	4,18	+0,47	0,47	5
15	К.Т.	3,61	3,99	+0,38	0,38	3
16	О.А.	3,52	3,52	0	0	-
17	И.Н.	2,91	3,47	+0,56	0,56	7
18	С.О.	3,75	4,41	+0,66	0,66	10,5
19	Б.Ю.	2,91	2,91	0	0	-
20	Х.Т.	3,70	4,36	+0,66	0,66	10,5
21	Г.Ю.	3,52	4,42	+0,9	0,9	15
22	С.И.	3,61	4,38	+0,77	0,77	14

## Приложение 5

Технологическая карта внедрения результатов исследования психологической культуры сотрудников агентства  
недвижимости

Таблица 10

## Технологическая карта внедрения результатов исследования

<i>1-й этап «Целеполагание внедрения программы формирования психологической культуры сотрудников агентства недвижимости»</i>						
<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
1.1. Изучить необходимые документы по предмету внедрения	Изучение и анализ тестирования сотрудников, выявление людей со средним и низким уровнем психологической культуры.	Анализ беседы, анкетирование.	Беседа, тренинги, упражнения.	4	сентябрь	Психолог
1.2. Поставить цели внедрения программы	Обоснование целей и задач внедрения	Обсуждение, круглый стол	Дискуссия	1	Сентябрь	Психолог, руководители агентства недвижимости.

1.3.Разработать этапы внедрения программы	Изучение и анализ содержания каждого этапа внедрения, его принципов, условий, задач, критериев и показателей эффективности.	Анализ психологической обстановки в коллективе, анализ программы внедрения.	Совещание	1	Октябрь	Психолог, руководители агентства недвижимости.
1.4.Разработать программно-целевой комплекс внедрения программы	Анализ уровня Психологической культуры сотрудников в агентстве недвижимости, анализ работы в агентстве по теме предмета внедрения .	Анализ состояния программы внедрения. Анализ готовности сотрудников.	Анализ	1	Октябрь	Психолог

***2-й этап « Формирование положительной психологической установки на внедрение»***

<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
2.1.Выработать состояние готовности к освоению предмета внедрения у сотрудников агентства недвижимости	Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения	Формирование готовности внедрить тему. Психологический подбор и расстановка субъектов внедрения.	Обоснование практической значимости внедрения. Тренинги(для сотрудников агентства недвижимости)	2	Сентябрь	Психолог, руководители



2.2. Сформировать положительную реакцию на предмет внедрения у всего коллектива	Пропаганда уже имеющегося передового опыта внедрения по проблеме исследования в других агентствах недвижимости.	Консультации для сотрудников агентства недвижимости.	Изучение опыта, проработка проблем с деструктивными стратегиями.	3	Сентябрь, октябрь, ноябрь.	Руководители агентства недвижимости, психолог
<b>3-й этап «Изучение предмета внедрения»</b>						
<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
3.1. Изучить необходимые документы о предмете внедрения	Изучение и анализ руководителями проблему исследования.	Фронтально	Семинары, круглый стол	2	декабрь	Руководители агентства недвижимости, психолог
3.2. Изучить сущность предмета внедрения	Изучение предмета внедрения, его задач, принципов, методов.	Фронтально и в ходе самообразования.	Семинары, тренинги.	1	Январь	Руководители агентства недвижимости, психолог
3.3. Изучить методику внедрения темы	Освоение системного подхода в работе над темой	Фронтально и в ходе самообразования	Семинары, тренинги	1	Февраль	Руководители агентства недвижимости, психолог

<b>4-й этап «Опережающее освоение предмета внедрения»</b>						
<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
4.1. Создать инициативную группу для опережающего внедрения темы	Определение состава инициативной группы, организационная работа. Исследование психологического портрета субъектов внедрения	Наблюдение, анализ.	Дискуссии	3	Апрель	Руководители агентства недвижимости, психолог
4.2. Закрепить и углубить знания и умения, полученные на предыдущем этапе	Изучить теории предмета внедрения, методики внедрения.	Самообразование. Научно-исследовательская работа. Обсуждение. Тренинги.	Семинары инициативной группы, консультации	1	Апрель	Психолог, руководители агентства недвижимости, инициативная группа.
4.3. Обеспечить инициативной группе условия для успешного освоения методики внедрения темы	Анализ создания условий для опережающего внедрения	Изучить состояние дел, обсуждение.	Собрание	1	май	Руководители агентства недвижимости, психолог
4.4. Проверить методику внедрения	Работа инициативной группы по новой методике	Изучение психологического климата в коллективе, корректировка методики.	Посещение открытых занятий.	4	1-е полугодие	Руководители агентства недвижимости психолог
<b>5-й этап «Фронтальное освоение предмета внедрения»</b>						

<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
5.1.Мобилизовать руководителей агентства недвижимости на внедрение проблем исследования	Анализ работы деятельности руководителей агентства недвижимости	Сообщение о результатах работы. Тренинги.	Совет руководителей агентства недвижимости	1	январь	психолог
5.2.Развить знания и умения на предыдущем этапе	Обновление знаний о предмете внедрения.	Обмен опытом, тренинги.	Консультирование, семинар, практикум	1	февраль, март	психолог
5.3.освоить всем коллективом предмет внедрения.	Внедрение	Наставничество, обмен опытом, анализ, корректировка технологии.	Консультации, практические занятия	1	январь	Руководители агентства недвижимости, психолог
<b>6-й этап «совершенствование работы над темой»</b>						
<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
6.1.Совешенствовать знания и умения, сформированные на прошлом этапе	Совершенствование знаний	Наставничество, обмен опытом, анализ	Конференция	1	январь	Руководители агентства недвижимости, психолог
6.2.Обеспечить условия совершенствования методики работы по предмету внедрения	Анализ зависимости конечного результата по 1-му условию от создания условий для внедрения	Анализ состояния дел в коллективе, обсуждение, доклад .	Собрание	1	январь	психолог

6.3.Совершенствовать методику освоения темы	Формирование единого методического обеспечения освоения темы	Анализ состояния дел в коллективе, обсуждение, доклад	Посещение занятий	Не менее 5	Каждое полугодие	Руководители агентства недвижимости, психолог
<b>7-й этап «Распространение передового опыта освоения предмета внедрения»</b>						
<b>Цель</b>	<b>Содержание</b>	<b>Методы</b>	<b>Формы</b>	<b>Количество</b>	<b>Время</b>	<b>Ответственные</b>
7.1. изучить и обобщить опыты внедрения по проблеме исследования	Изучение и обобщение внутриколлективного опыта, работать по проблеме исследования.	Посещение, наблюдение, изучение, анализ.	Открытые занятия, буклеты, стенды	Не менее 4	Сентябрь, декабрь	психолог
7.2.осуществить наставничество	Обучение Руководителей других агентств	Наставничество, тренинги	Выступление на семинарах в других агентствах	Март, апрель, май		Руководители агентства недвижимости, психолог
7.3Осуществить пропаганду передового опыта внедрения	Пропаганда опыта внедрения в работе	Выступление	Семинар практикум	1	февраль	Руководители агентства недвижимости
7.4.Сохранить и углубить традиции работы над темой, сложившихся на пред.этапах	Осуждение динамики, работа над темой	Наблюдение, анализ	Семинар	1	февраль	Руководители агентства недвижимости