

Южно-Уральский государственный
гуманитарно-педагогический университет

Т. Г. Пташко, А.Е. Перебейнос

ЛИЧНОСТНЫЙ РОСТ И ОСНОВЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ
СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ
Учебно-методическое пособие

Челябинск
2025

УДК 36(021):378

ББК 65.27я73: 74.480

П87

Рецензенты:

Немудрая Е.Ю., канд. пед. наук, доцент

Павленко Е.Ф., канд. геогр.наук, доцент

Пташко, Татьяна Геннадьевна, Перебейнос Артем Евгеньевич

Личностный рост и основы профессионального общения специалиста по социальной работе / Т. Г. Пташко, Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет. – [Челябинск]: , 2025. – 413 с.

ISBN 978-5-91744-174-0

Учебно-методическое пособие содержит материалы по изучению теоретических и практических аспектов личностного роста специалиста по социальной работе, одними из основных составляющих которого являются личностные качества специалиста, уровень его профессионального общения. В пособии раскрывается алгоритм составления портрета специалиста по социальной работе, включающий в себя соответствующие важные качества и характеристики специалиста, руководителя в социальной сфере, содержится диагностический инструментарий и упражнения на развитие составляющих характеристик личности в сфере профессионального взаимодействия, программа личностного развития специалиста по социальной работе, направленная на формирование и совершенствование профессионально важных личностных характеристик и особенностей. Учебно-методическое пособие ориентировано на бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Педагогическое образование» и «Социальная работа», магистрантов по направлению «Управление воспитательной работой в сфере образования и молодежной политики».

ISBN 978-5-91744-174-0

© Пташко Т. Г., Перебейнос А.Е. ,2025

© Оформление.

Содержание

1. Пояснительная записка.....	4
2. Теоретические основы проблемы личностного роста специалиста по социальной работе.....	5
3. Программа изучения основ профессионального общения в социальной работе как аспекта личностного роста	41
4. Теоретические аспекты составления профессионального профиля специалиста по социальной работе (личностные качества и характеристики).....	165
5. Примерный образец составления профессионального профиля специалиста по социальной работе.....	175
6. Образец профессионального профиля руководителя в социальной работе.....	189
7. Образец профиля клиента социальной работы.....	220
8. Образец профиля специалиста по социальной работе.....	232
9. Диагностический инструментарий для составления портрета специалиста.....	246
10. Упражнения на развитие составляющих характеристик личности специалиста.....	301
11. Программа личностного развития специалиста по социальной работе.....	388
Библиографический список.....	405

Челябинск
2025

Пояснительная записка

В деятельности специалиста по социальной работе имеют место быть разнообразные профессиональные ситуации, связанные с клиентом, оказавшимся в трудном жизненном положении. Данный вид деятельности требует от специалиста постоянного повышения уровня профессионализма, личностного роста. Одними из составляющих профессионализма являются соответствующие сформированные личностные качества и характеристики, а также умение грамотно профессионально общаться с разными категориями клиентов. В этой связи от сотрудника социальной сферы требуется проявление умений диагностировать личность клиента, правильно понимать его психическое состояние, особенности реагирования на ситуацию, выстраивать процесс взаимодействия для постановки точного социального диагноза. Для этого необходимо формировать и совершенствовать качества, которые помогут в профессиональной деятельности. Пособие позволяет сформировать представление студентов о проблеме личностного развития, студент приобретает навыки и владения, направленные на выявление личностных психических особенностей и качеств клиента, материал направлен на изучение психологических методик диагностики, коррекции и развития психических особенностей, необходимых для успешной профессиональной деятельности; развитие умения формулирования студентами выводов по саморазвитию и самоусовершенствованию собственной личности, коррекции поведения клиента социальной работы, развитие умений самостоятельно выстроить структуру и содержание исследовательской работы; формирование умений проанализировать и грамотно оформить исследовательский материал.

Учебно-методическое пособие представлено в таком виде, что предлагает студентам выполнять самостоятельное задание, обращаясь к дополнительной литературе, что позволит проявить оригинальность, умение конструировать новые идеи при выполнении работы.

1. Теоретические аспекты проблемы личностного роста специалиста по социальной работе

Современное государство все больше направленно на предоставление комфортного существования каждого гражданина своей страны, появляются все новые пособия, субсидии, денежные выплаты и иные поощрительные эквиваленты и для каждого государственного указа требуется свое учреждение, а для каждого клиента свой специалист, который должен обеспечить квалифицированную помощь человеку в вопросе, с которым он обратился. Поэтому требуется изучить и охарактеризовать положение специалистов социальной сферы, их трудовые функции и обязанности в трудовой деятельности, выявить проблемы их работоспособности и найти инновационные пути решения для улучшения рабочего процесса и качественного предоставления услуг получателям социальных услуг.

Специалист в области социальной работы – это работник, обладающий высоким общекультурным, интеллектуальным и нравственным потенциалом, профессиональной подготовкой и необходимыми личностными качествами, позволяющими эффективно выполнять профессиональные функции по изучению социально-экономических и социально-психологических условий жизни социальных групп, слоев, семьи и отдельного человека.

Основная цель вида профессиональной деятельности: оказание помощи отдельным гражданам и социальным группам для предупреждения или преодоления трудной жизненной ситуации посредством предоставления социальных услуг или мер социальной поддержки.

В профессиональном стандарте «специалиста по социальной работе» выделяют два вида трудовых функций (ТФ)[24]:

1. Обобщенные ТФ:

- деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения;
- деятельность по планированию, организации и контролю за реализацией социальных услуг и мер социальной поддержки.

2. Трудовые функции:

- выявление граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- определение объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;
- организация социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.
- прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки;
- организация деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;
- контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки;
- подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения.

Вышеуказанные функции показывают большую социальную значимость трудовой деятельности, как для специалиста по социальной работе, так и для клиента. Но, к сожалению, подобрать специалиста, с полным функционалом, указанным в профессиональном стандарте очень сложно, поэтому должна вестись постоянная работа, улучшающая трудовые и личностные навыки работников, а также организовываться система повышения квалификации в каждом учреждении, предоставляющем социальные услуги населению.

Понятие «квалификация» имеет разнообразные трактовки. В основном он определяется степенью профессиональной подготовленности к какому-либо виду деятельности; это профессия, специальность.

О.Н.Олейникова утверждает, что квалификация – это официально признанное/подтвержденное, (в виде диплома/сертификата) наличие у лица компетенций, отвечающие запросам к выполнению трудовых обязанностей в

определенной профессии (требований профессионально гостандарта или требований, сложившихся в результате практики), сформированные в процессе образования, обучения или трудовой деятельности (обучения на рабочем месте) [26].

О. В. Соколова, в свою очередь характеризует «квалификацию», как степень развития способностей к деятельности, обусловленная его характером и определяемая общественно значимыми расходами рабочего времени на подготовку к деятельности данной сложности, безотносительно к его определенному функциональному содержанию [13].

Повышение квалификации персонала считается важным обстоятельством эффективного функционирования каждой компании, то, что выражается более обостренно в нынешних условиях, когда развитие научно-технического прогресса мгновенно увеличивает процесс устаревания профессиональных знаний и навыков.

Согласно суждению Б.Н.Герасимова, повышение квалификации – это обучение, характеризующиеся изменением характера и содержания труда специалистов на занимаемой должности, моральным старением знаний [7].

А.П. Егоршин описывает следующее определение повышению квалификации персонала: «Повышение квалификации персонала – главный путь получения профессионального образования. Это направленный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных наставников, преподавателей, специалистов, руководителей» [10].

Согласно мнению Н.П. Беляцкого, повышение квалификации персонала представляет собой процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших производственных функций, занятию новых должностей. При этом организация тратит на профессиональное развитие значительные средства организации. Эти затраты оказываются капиталовложением организации в развитие своих сотрудников, от которых

она ждет отдачи в виде повышения производительности труда, повышение вклада каждого сотрудника в достижении поставленных целей [4].

В статье «Что такое повышение квалификации» Институт ЮНЕСКО по информационным технологиям в образовании рассматривает термин «повышение квалификации» более широко – это формальное и неформальное обучение, необходимое для того, чтобы штат учреждения или коллектив был способен выполнять полный спектр своих служебных обязанностей. В ходе повышения квалификации необходимо научиться, не просто выполнять работу принятым в настоящее время образом, а постоянно изменять и совершенствовать методы работы, улучшая ее качество [14].

Формами повышения квалификации служащих, руководителей и специалистов являются: повышение квалификации в процессе учебы, самостоятельная учеба, повышение квалификации в специальных учебных заведениях [16].

Таким образом, повышение квалификации – процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших производственных функций, корректировка его умений, знаний и помощь в овладении новейших материалов и улучшении трудовых и личностных компетенций.

В. А. Фокина определяет повышение квалификации в социальной работе, как улучшение знания сотрудников многих отраслей социального обслуживания, помощь в освоении социальных программ, технологий, методов, средств социальной реабилитации, которые необходимо применять на практике [47].

Согласно мнению Ш.А. Амонашвили, повышение квалификации социальных работников характеризуется непрерывным обучением самого сотрудника, работодатель должен только фасилитировать самого работника к улучшению своих знаний и умений. Ш.А. Амонашвили предлагает внедрять конкурс, в котором работник, совместно с коллегами учреждения, разрабатывает программы, методики, кейсы, связанные с улучшением положения клиента, а после уже материал выносится на защиту перед

руководством и таким образом, по результатам выносятся решение о поощрении специалиста [3].

Целями повышения квалификации в социальной работе являются, прежде всего, развитие профессиональных мастерства и культуры, обновление теоретических и практических знаний специалистов системы образования в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации и необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач.

Задачи повышения квалификации:

- развитие управленческих умений;
- изучение и анализ новых нормативно-правовых документов;
- содействие в определении содержания самообразования;
- оказание помощи и поддержки кадрам в подготовке к аттестации и внедрении инноваций в рабочий процесс.

Повышение квалификации является взаимообусловленным процессом, оказывающим влияние, как на эффективность труда, так и на качество кадрового потенциала организации, что находит проявление в следующем:

- в процессе обучения происходит повышение способности персонала адаптироваться к изменяющимся экономическим условиям, что обеспечивает организации повышение ценности находящихся в ее распоряжении человеческих ресурсов;
- обучение работников позволяет организации более успешно решать проблемы, связанные с новыми направлениями деятельности и поддерживать необходимый уровень конкурентоспособности, что находит проявление в повышении качества обслуживания клиентов и эффективности труда персонала, сокращении издержек и т.п.;
- повышение квалификации сопровождается ростом приверженности персонала своей организации, а также снижением текучести кадров;
- обучение позволяет поддерживать и распространять среди сотрудников основные ценности и приоритеты организационной культуры,

пропагандировать новые подходы и нормы поведения, призванные поддерживать организационную стратегию.

В свою очередь работник в процессе обучения получает следующие преимущества:

- расширение карьерных перспектив как внутри, так и за пределами организации;
- более высокую удовлетворенность своей работой;
- повышение самооценки;
- повышение квалификации и профессиональной компетентности.

Курсы повышения квалификации могут проходить только те, кто уже имеет диплом о среднем или высшем профессиональном образовании.

Повышение квалификации подразделяется на три вида:

- Краткосрочное повышение квалификации

Объём занятий – не менее 72 часов.

Документ об образовании – Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации.

Краткосрочное повышение квалификации – это тематическое обучение, по вопросам конкретного производства.

Курсы повышения квалификации организуют сами работодатели, а обучение проводят высококвалифицированные работники предприятия.

По завершении обучения сотрудники должны сдать соответствующий экзамен, зачёт или защитить реферат.

- Тематические и проблемные семинары

Объём занятий – от 72 до 100 часов.

Документ об образовании – Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации.

Второй вид повышения квалификации направлен на ускоренное приобретение навыков, необходимых для работы в новых условиях, – это тренинги, тематические и проблемные семинары по научно-техническим, технологическим, социально-экономическим и другим проблемам,

возникающим на уровне отрасли, региона, предприятия (объединения), организации или учреждения.

- Длительное повышение квалификации

Объём занятий – от 100 до 500 часов.

Документ об образовании – Свидетельство о длительном повышении квалификации.

Цель длительного повышения квалификации – углублённое изучение актуальных проблем по профилю профессиональной деятельности для обновления знаний или подготовки специалистов к выполнению новых трудовых функций. Такие программы рассчитаны на людей, которые имеют определённый опыт работы и испытывают недостаток практических навыков и знаний.

Повышение квалификации работников может проводиться по мере необходимости. Обучение может быть с отрывом от работы, без отрыва от работы, с частичным отрывом от работы и по индивидуальным формам обучения.

В основном, программы повышения квалификации организуются по заявкам предприятий. Периодичность прохождения курсов устанавливают сами работодатели.

Однако закон гласит, что курсы повышения квалификации должны проводиться не реже одного раза в 5 лет в течение всего трудового стажа работника, но не всегда эти условия соблюдаются.

Так, например, в работах Л. П. Кузнецова, И.О. Котлярова, описаны негативные последствия «профессионального застоя», т. е. когда специалисты находятся в длительном, непрерывном трудовом взаимодействии с получателями социальных услуг и переходят в стадию «эмоционального голодания», а со стороны руководства такая ситуация никак не исправляется [34].

В статье «Проблемы повышения квалификации и непрерывного обучения специалистов в области социальной работы» Л. В. Гудакова

выделяет проблемы повышения квалификации связанные с неумением руководителей выстраивать грамотную систему повышения квалификации, в исследовании предоставляются данные, которые показывают, что результаты, полученные после внедрения СПК не соответствуют изначальному социальному заказу [9].

В публикации А. М. Козловой, доктора социологических наук, профессора кафедры социальной работы и социальной безопасности КГУ, теме «Повышение квалификации в органах социальной защиты населения г. Краснодар» анализируется нормативно-правовая база в системе повышения квалификации, в ее статье описывается следующая ситуация: в управлении нет обязательной системы повышения квалификации сотрудников. Основным мероприятием в данном направлении является периодическая аттестация сотрудников, имеющих статус муниципальных служащих и то, что эти мероприятия охватывают только область, связанную со знанием муниципальных порядков и нормативно-правовой базой в пределах своей практической деятельности [15].

При возникновении необходимости (принятие новых законов разных уровней) Министерство социальных отношений (далее МСО) проводит краткосрочные курсы по определенным темам. МСО начали применять технологию «онлайн-вебинара», в связи с чем, стали охватывать гораздо большее количество сотрудников по всему краю. Но все эти мероприятия не отражаются в личных делах сотрудников, не подтверждаются сертификатами или другими документами.

Но «онлайн-вебинары» проводятся только с сотрудниками, имеющими статус муниципальных служащих, а со старшими инспекторами, которых в управлении насчитывается более 25 человек, не ведется вообще никаких мероприятий не по повышению квалификации, не по совершенствованию его личностных и нравственных качеств, а данный аспект очень важен в социальной сфере, так как грамотное и вежливое общение с людьми, это залог успеха любой социальной службы.

В исследовании Е.Е. Вяземского раскрыты особенности проектирования и реализации процесса повышения квалификации преподавателей истории на основе системно-целостного подхода, в основе которого лежат идеи непрерывности образования по отношению к личности, образовательному процессу и организационной структуре образования; практико-ориентированной направленности образовательного процесса; сочетания дополнительного профессионального образования с профессиональным самообразованием [6].

Э. М. Никитин указывает на необходимость реформирования системы дополнительного профессионального образования на основе гуманитарно-системного подхода, который предполагает спонтанность взаимодействия субъектов образовательного процесса, их равноправность в этом взаимодействии, эмоциональную насыщенность такого взаимодействия, направленность на развитие сложившихся у слушателей индивидуальных профессиональных моделей [21].

В процессе повышения квалификации специалистов по социальной работе закономерно возникают явления «психологического барьера», «кризиса», «психологической готовности», «сверхдоверия», «время реакций», составляющие проблему, с которой методист соприкасается в повседневной деятельности.

Э.Ф. Зеер определяет кризисы, как резкие изменения вектора профессионального развития. «На стадии первичной профессионализации наступает момент, когда дальнейшее эволюционное развитие деятельности, формирование ее индивидуального стиля невозможны без коренной ломки нормативноодобряемой деятельности. Личность должна совершить профессиональный поступок, проявить сверхнормативную активность либо смириться. Сверхнормативная профессиональная активность может выразиться в переходе на новый образовательно-квалификационный либо творческий уровень выполнения деятельности». Другими факторами, инициирующими кризисы профессионального становления, он называет

«возросшую социально-профессиональную активность личности вследствие ее неудовлетворенности своим социальными профессиональным образовательным статусом» [23].

Л. Г. Петряевская выделяет три кризисных периода в профессиональной деятельности специалиста:

1. Кризис адаптации профессии.

2. Кризис рутинной работы.

3. Кризис специалиста с большим стажем, когда он перестает воспринимать реальность изменяющийся социальной жизни [28].

Постоянное пополнение и обновление знаний – важная сторона профессиональной деятельности специалиста. Объем информации, необходимый для плодотворной работы по специальности, возрастает, усвоенный материал устаревает и нуждается в обновлении. В процессе ПК новые сведения далеко не всегда воспринимаются как непреложные истины. В возникшей ситуации жизненный опыт специалиста становится барьером для восприятия нового, диссонантным по отношению друг к другу, если по той или иной причине новые знания не соответствуют имеющимся.

Таким образом, под квалификацией кадров в социальной работе понимается процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших профессиональных функций, корректировка его умений, знаний и помощь в овладении новейших материалов и улучшении трудовых и личностных компетенций.

Особенностями повышения квалификации кадров в социальной работе является развитие профессионального мастерства, обновление теоретических и практических знаний специалистов социальной работы в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации и необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач, а также формирование и совершенствование личностных качеств и характеристик.

Процесс личностного роста необходимо целенаправленно организовать. Организация является функцией управления в целом.

«Управление» по определению Е. Б. Герасимовой и Б. И. Герасимова – это циклически повторяющийся процесс воздействия органа управления неуправляемый объект, в котором последовательно на основании обработки исходной информации о состоянии объекта и оценки обстановки вырабатывается план достижения цели и меры для его реализации, осуществляется передача воздействий на объект управления и контроль их выполнения, коррекция плана в зависимости от изменения условий обстановки и состояния объекта, выработка и передача новых воздействий, выбранных из множества возможных вариантов и обеспечивающих достижение конкретной цели при оптимальных затратах ресурсов [27].

В процессе управления выделяются некоторые составные элементы, такие как «целеполагание, сбор, обработка и оценка информации об объекте управления и обстановке, динамическое планирование воздействий на объект управления, контроль исполнения». Важно отметить, что все элементы управления циклически повторяются.

Суть любого управления – это достижение организацией целей при наиболее оптимальном использовании ресурсов. Достижение данных целей возможно в результате выполнения определенных действий, т.е. функций.

Функция в переводе с латинского языка означает «совершение», «исполнение» действий.

В понимании В. А. Худяковой функции управления – это направление или виды управленческой деятельности, основанный на разделении и кооперации в управлении, и характеризующийся обособленным комплексом задач и выполняемый специальными приемами и способами [49].

Любая функция управления включает в себя сбор информации, ее преобразование, выработку решений, придание формы и доведения до исполнителей.

Проанализировав многие источники, большинство авторов в своих работах выделяют следующие функции в управлении: общие, конкретные и специальные. Мы можем увидеть это на Рисунке 1.



Рисунок 1 - Функции управления

Социальное управление, по мнению В. И. Грядового— это вид управления, процесс воздействия на общество, социальные группы, отдельных индивидов с целью упорядочения их деятельности, повышения уровня организованности социальной системы [8].

Общие черты социального управления:

1) существует там, где имеет место совместная деятельность людей и их общностей;

2) обеспечивает упорядоченное воздействие на участников совместной деятельности;

3) направлено на достижение определенной управленческой цели;

4) характеризуется наличием субъекта и объекта управления;

5) субъект управления наделяется определенным властным ресурсом;

6) объект управления является подвластным субъектом, сознательно-волевое поведение, которого должно изменяться в соответствии с указаниями субъекта;

7) реализуется в рамках определенного механизма.

Функции социального управления, по трактовке Е. И. Комаровой – это виды деятельности органов управления и должностных лиц, с помощью которых они воздействуют на управляемый объект.

Объектами управления являются социальные работники, сотрудники служб и учреждений социальной защиты, взаимоотношения между людьми при оказании социальной помощи.

В. И. Грядовой, В. Я. Кикоть, Е. И. Комарова выделяют следующие функции социального управления:

1. Планирование.

2. Организация.

3. Мотивация.

4. Контроль.

Остановимся на функции управления, которая является основной для нашего исследования – функция организации.

Совокупность и взаимосвязи организационных ролей образуют организационную структуру организации.

В организационной деятельности К. Э. Оксина выделяет три основных направления:

1. Определение норм управляемости, то есть, определение того количества человек, которым эффективно может управлять руководитель.

2. Установление взаимоотношений полномочий и ответственности, которые связывают руководителей разных уровней и их подчиненных.

3. Формирование организационной структуры, то есть деление на подразделения и установление связей между ними.

Необходимость определения норм управляемости обусловлена тем, что для создания результатов труда необходим труд большого числа людей. Один человек не в состоянии планировать, организовывать и контролировать их деятельность. Поэтому руководитель вынужден формировать иерархические уровни управления, что порождает следующие проблемы:

- возникает необходимость увеличения затрат на управление, которые идут на установление горизонтальных и вертикальных связей и на координацию деятельности различных уровней управления;
- увеличиваются потери и искажения информации при передаче ее с одного уровня на другой;
- увеличивается время на принятие управленческих решений, организацию их исполнения и контроля исполнения.

Таким образом, возникает совокупная проблема стоимости уровня управления, которая неизбежно ставит вопрос о том количестве подчиненных, которым эффективно может управлять руководитель [44].

Средством, при помощи которого руководитель распределяет задачи между подчиненными, является делегирование. Делегирование – это передача задачи и полномочий, достаточных для ее решения, должностному лицу, которое принимает на себя ответственность за решение данной задачи.

В свою очередь, ответственность – это обязательство выполнять, стоящие перед должностным лицом, задачи и отвечать за полученный результат перед тем, кто делегировал соответствующие полномочия. Под обязательством понимают то, что от индивида ожидается выполнение конкретных требований, когда он занимает определенную должность в организации.

Ответственность не может делегироваться без полномочий. Полномочия представляют собой ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач.

Полномочия делегируются должности, а не человеку, ее занимающему. Вместе с тем пока должность не занята, говорить о передаче полномочий не имеет смысла. Все существующие полномочия можно разделить на линейные и штабные (или аппаратные).

Согласно классической теории организации структура должна разрабатываться сверху вниз.

В современной педагогической теории и практике разработаны и реализуются множество подходов к отбору содержания и построению процесса в системе повышения квалификации. Анализ научно-педагогической литературы, практики повышения квалификации сотрудников позволяет систематизировать имеющиеся подходы к повышению квалификации специалистов и выделить три ключевых идеи, лежащих в их основе: идея модульности; идея системности; идея ориентации на профессиональную деятельность. В соответствии с этим можно выделить соответственно и три группы подходов к повышению квалификации[39]:

- подходы, основанные на модульном принципе построения содержания и организации процесса повышения квалификации (модульные подходы);
- подходы, рассматривающие процесс повышения квалификации как систему, во взаимосвязи с другими производственными и учебными процессами (системные подходы);
- подходы, согласно которым процесс повышения квалификации необходимо строить на основе структуры профессиональной деятельности специалиста, выделения в ней отдельных процессов, профессиональных компетенций, видов деятельности и т.д. (деятельностно-ориентированные подходы).

Анализ психолого-педагогической литературы (А.Г. Куракин, Л.И.Новикова и другие) свидетельствует, что системный подход отечественной и зарубежной практики разрабатывается не только как метод исследования общественных процессов, но и как метод их совершенствования.

Под системным подходом в современной научной литературе (И.В.Блауберг, В.П.Кузьмин, В.Н.Садовский и другие) понимается направление методологии специально-научного познания и практики, в основе которого лежит исследование объектов как систем, когда объекты изучаются под углом зрения внутренних и внешних системных свойств, и связей, обуславливающих целостность объекта, его внутреннюю организацию и функционирование [5].

В научной литературе раскрываются также подходы к повышению квалификации сотрудников, в основе которых лежат идеи целостности, системности – системные подходы. К этой группе можно отнести холистический, системно-целостный, гуманитарно-системный подходы к повышению квалификации специалистов.

В работе Н.И. Мицкевича обосновывается необходимость холистического подхода к повышению квалификации. Холизм в процессе повышения квалификации, по мнению исследователя, означает «включение человека в непрерывную образовательную деятельность, в которой основное внимание концентрируется на приобщении обучающегося к поиску средств и способов разрешения проблем реальной действительности»[18].

В.Г.Афанасьев называет ряд признаков, посредством которых системы могут быть описаны как целостные образования [30]:

- наличие интегративных качеств (системность), то есть таких качеств, которыми не обладает ни один из отдельных взятых элементов, образующих системы;
- наличие составных компонентов, из которых образуется система;

- наличие структуры, то есть определенных связей и отношений между элементами;
- наличие функциональных характеристик системы в целом и отдельных ее компонентов;
- наличие коммуникативных свойств системы, проявляемых в двух формах: в форме взаимодействия со средой и в форме взаимодействия данной системы более низкого или высокого порядка, по отношению к которым она выступает как часть (подсистема) или как целое;
- историчность, преемственность или связь прошлого, настоящего и будущего в системе и в ее компонентах.

Система, как известно, подразумевает множество элементов, находящихся в связях и отношениях друг с другом, образующих определенное целое, единство.

На наш взгляд системными компонентами организации повышения квалификации выступают цель, задачи, содержание, организация, методы осуществления, результаты.

Повышение квалификации в социальной работе является одним из этапов непрерывного профессионального образования специалистов учреждения.

Целью организации повышения квалификации будет развитие их профессиональной компетентности, формирование и совершенствование личностных и нравственных качеств специалистов, что в совокупности обеспечит выполнение требований по достижению качественного предоставления социальных услуг населению.

Задачами повышения квалификации являются:

1. Поддержка и совершенствование профессионального уровня специалистов в соответствии с современными требованиями профессионального стандарта специалистов по социальной работе.

2. Создание условий для развития индивидуальных способностей к профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов.

3. Совершенствование профессиональных, личностных качеств кадров. Содержание системы повышения квалификации включает себя 3 компонента:

1. Когнитивный – погружение в профессиональную деятельность социальной работы, работа со специалистами по направлению нормативно-правового просвещения.

2. Практико-ориентированный – теоретико-практическое освоение опыта профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов.

3. Личностный компонент – отработка владения профессиональными и личностными качествами специалиста в работе с получателями социальных услуг.

Далее переходим к методам, которые будут использоваться в системе повышения квалификации кадров.

Методы повышения квалификации кадров

Наименование метода	Характеристика метода
Лекция визуализация	Подача материала с привлечением наглядности, которая позволяет образно представить излагаемую информацию и облегчить процесс усвоения преподносимого материала
Тренинговые упражнения	Практический метод обучения, направленный на формирование знаний и умений в процессе активной деятельности, в результате которого развиваются коммуникативные способности и личностные особенности
Метод кейса	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач - ситуаций (решение кейсов). Позволяет проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач
Метод проектов	Самостоятельная детальная разборка проблемы, начиная с постановки цели и выбора средств до получения оценки результата, оформления и представления его; это особым образом

	организационная работа, строящаяся на самостоятельной деятельности специалиста
Поведенческое моделирование	Межличностное общение, посредством показа и воспроизведения модели поведения в заданной ситуации
Медиация	Один из методов альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору. Данный метод помогает специалистам урегулировать конфликтные ситуации, происходящие как в работе с клиентом, так и в работе с коллективом организации

Так же важнейшим компонентом в структуре СПК является выбор технологий работы.

Выбор технологий работы

Наименование технологии	Сущность	Применение в процессе повышения квалификации кадров
Диалоговая	Технология диалогического взаимодействия, в реализации которой предполагается участие каждого специалиста, формирование у него умения выстраивать правильный диалог, слушать и слышать собеседника, быть толерантным и понимающим, отстаивать свою точку зрения не навязывая ее	Позволит в реализуемом процессе приобрести специалистами необходимые знания в трудовом взаимодействии, умения для грамотного построения диалога в разговоре с получателем социальных услуг. Позволит сформировать личностные профессиональные качества (вежливость, толерантность и так далее).
Интерактивна	Технология, основанная на активном участии преподавателя специалиста в процессе системы повышения квалификации. Предполагает использование преподавателем необычных приемов, форм и методов работы, облегчение специалисту усвоение преподносимого материала	Позволит активизировать создать комфортные условия для специалиста, реализовать принцип субъектности
Кейс Технологии	Технология основана на ак	Позволит специалистам проводить

	проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач - ситуаций (решение кейсов)	аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач, находить различные способы выхода из проблемной ситуации с применением нормативно-правовой базы.
Информационная	Технология, в рамках которой используются специальные технические средства, способы для работы с информацией; дает возможность развить творческие способности в трудовой деятельности	Позволит осуществлять процесс формирования нормативно-правовой просвещенности, так же осуществить организацию деятельности и контроль с помощью информационно-коммуникативных технологий; даст возможность для подготовки специалиста к самостоятельной деятельности в поиске информации для осуществления продуктивной трудовой деятельности
Тренинговая	Предназначена для формирования нужных привычек, умения, навыков	Позволит в рамках процесса формирования компетентности кадров управления улучшить профессиональные и личностные качества кадров Управления.

Данные методы и технологии обеспечат системе повышения квалификации кадров добиться результатов, которыми будут являться профессиональная компетентность специалистов.

В. А. Адольф определяет термин «профессиональная компетентность» как, обладание совокупностью профессиональных знаний и опыта (компетенций), а также положительного отношения к работе, требуемые для эффективного выполнения рабочих обязанностей в определенной области деятельности [2].

К. М. Оганян под профессиональной компетентностью подразумевает сформированная в процессе обучения и самообразования система научно-практических знаний и умений, влияющих на качество решения профессиональных задач, и развитые личностно-профессиональные качества, проявляющиеся в деловом и партнерском общении с людьми при решении их жизненных проблем [25].

Ученые выделяют показатели и критерии оценки профессиональной компетентности.

Так как главными компонентами профессиональной компетенции выступают такие компоненты, как «Знать», «Уметь», «Владеть», то мы применили показатели по каждому из компонентов:

1. Знать:

- Нормативно-правовое законодательство, применяемое в работе.

2. Уметь:

- проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;

- Самоорганизовывать рабочий процесс своей профессиональной деятельности.

- Выслушать клиента, составить четкий план действий работы с получателем услуг.

3. Владеть:

- Навыками высокой стрессоустойчивости в работе с клиентами и с коллегами в рабочее время, соответствующими характеристиками.

- Развитыми коммуникативными способностями в работе с получателями социальных услуг.

Таким образом, процесс организации повышения квалификации кадров может осуществляться только в рамках специально разработанной системы.

Для определения условий эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения мы должны обратиться к сущности понятия «условие». Условия трактуют как «философскую категорию, выражающую отношение предмета к окружающим его явлениям, без которых он существовать не может. Более

того условия составляют ту среду, обстановку, в которой явления возникают, существуют и развиваются».

В «Словаре синонимов русского языка» синонимом «условие» является понятие «среда». А.Я. Найдт дает следующее толкование: «Термин условие в широком смысле можно определить как совокупность конечных результатов действия социально-педагогических процессов на данном этапе развития общества... Условие, предпосылка существует до возникновения какого-либо явления, совокупности тех или иных элементов; условия могут содержать в себе лишь потенциальный момент возникновения явления, события которые могут не осуществиться» [19].

Под необходимыми условиями системы повышения квалификации кадров в системе социальной защиты населения мы понимаем условия, без которых система не может работать в полной мере.

Первым условием будет выступать реализация программы повышения квалификации.

Обратимся к дефиниции понятия «программа».

Программа – это изложение основных положений, целей, задач, содержания деятельности с заранее спроектированным положительным результатом [29].

В теориях социального управления программа рассматривается как научно-обоснованное суждение прикладного характера о развитии объекта и характеризуется несколькими периодами.

Программу повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения мы определяем, как разработку и изложение целей, задач, содержания деятельности управления социальной защиты населения, способствующих достижению специалистов более высокого уровня квалификации.

В основе составления программ лежат нормативные документы, законодательные акты, действующие на территории России, социальный заказ общественности [17].

Лидирующую позицию при составлении программы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения занимает цель и задачи, т.к. они определяют состав всей работы, и обуславливают функциональное единство всех элементов системы [33].

Содержание программы с учетом цели должно иметь следующие направления:

- обеспечение специалистам возможности приобретения знаний, умений;
- обеспечение специалистам возможности применения в работе трудовых, личностных и нравственных качеств, приобретенных в ходе повышения квалификации.

Повышение квалификации кадров управления социальной защиты населения создает условия для проявления в креативности специалистов.

Средства для достижения этого следующие:

- использование разнообразных форм и методов организации деятельности, позволяющих раскрыть субъектный опыт специалиста;
- создание атмосферы заинтересованности специалиста в своей деятельности;
- мотивация специалиста находить свой способ работы.

Таким образом, программа повышения квалификации кадров в системе социальной защиты населения на основе системного подхода способствует эффективности процесса улучшения деятельности специалиста в управлении социальной защиты.

Вторым условием нашего исследования выступает диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров. Разработка диагностики программы требует в первую очередь понять, что же такое «эффективность».

Ю.К. Бабанский тактирует эффективность как, достижение каких либо определенных результатов с минимально возможными издержками или получение максимально возможного объема продукции из данного количества ресурсов [30].

Применительно к социальной работе определением ее эффективности занимается ряд известных специалистов: Е. И. Комаров, П. Д. Павленок, В. Г. Попов, Л. В. Топчий и другие.

В рамках первого в России методологического семинара, проведенного еще в 1998 г., был предложен ряд определений эффективности социальной работы. Так, например, с точки зрения Е. И. Комарова и В. Г. Попова, эффективность социальной работы — это максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения при оптимальных затратах [40].

По мнению П. Д. Павленко, ее составляют цель, результат, затраты и условия социальной работы. На взгляд Б. Ф. Усманова, эффективность этой работы, осуществляемая социальными службами, их работниками, общественными организациями во взаимодействии с клиентами, есть характеристика результативности данной работы, выражающая достижение намеченных целей: максимального удовлетворения их социальных потребностей, разрешения различных социальных проблем [46].

По мнению А. И. Яковлева, эффективность может быть выражена степенью изученности (диагностики) и удовлетворенности социальных потребностей категорий людей, нуждающихся в помощи и социальной поддержке[12].

Задачами выявления эффективности нашей программы будут выступать следующие компоненты:

1. Продумать показатели самой организации внедряемых курсов по повышению квалификации кадров.
2. Продумать показатели самих сотрудников, проходивших курсы повышения квалификации.

Исходя из первой задачи, можно отметить, что в первую очередь для выявления эффективности нашей системы повышения квалификации, мы будем замерять именно удовлетворенность специалистов.

О. Г. Прохорова определяет удовлетворенность, как субъективную оценку качества тех или иных объектов, условий жизни и деятельности, жизни в целом, отношений с людьми, самих людей, в том числе и самого себя (самооценка) [20].

ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению предоставляет нам следующее определение, «удовлетворенность потребителей» это – восприятие потребителями степени выполнения их требований[22].

Требование определяется, как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Требованиями будут выступать показатели эффективности программы, которые необходимо выявить, для четкого понимания действенности предоставляемой системы повышения квалификации.

Для выявления удовлетворенности специалистов предоставляемой им программой может быть выбрана методика, разработанная профессором Тюменского государственного университета Е.И. Потапенко в процессе выполнения проекта: «Развитие системы мониторинга качества образовательных программ» [31].

Методика выделяет три элемента инструментария:

1. Система индикаторов и профилей оценки удовлетворенности кадрами, предложенной программы.
2. Карты оценки индикаторов.

В данной методике под понятием «индикатор» понимается отдельная характеристика объекта или процесса, по значению которого можно судить о качестве объекта, процесса или отдельных его аспектов.

Для наиболее полного анализа предлагается использовать инструмент – «профиль раздела анализа», под которым понимается комплексная оценка раздела, представленная в виде таблицы, включающей все индикаторы раздела с проставленными оценками.

В качестве интервальной шкалы оценок для всех индикаторов используются понятия «преимущество», «достоинство», «норма», «слабость», «риск», соответствующие интервалам от 5 до 1.

Оценивание по каждому индикатору происходит в рамках интервальных значений, где каждый интервал соответствует определенному уровню удовлетворенности специалистов.

Интервальные значения комплексной оценки индикаторов

Интервальное значение	Уровень удовлетворенности специалистов программой	Карта оценки индикаторов
0– 20%	Риск	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о крайне низком уровне удовлетворения специалистов программой повышения квалификации
от 20%– 40%	Слабость	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о слабом уровне удовлетворенности программой и говорит о необходимости обратить особое внимание создателю проекта на те аспекты деятельности, которые получили столь низкое значение, поскольку они являются проблемной зоной.
от 40% – 60%	Норма	Данное значение интервала говорит, о степени удовлетворенности специалистов на уровне нормы, т.е. наблюдается отсутствие ощутимых проблемных зон, но в то же время, нет явных выделяющих преимуществ

от 60% – 80%	Достоинство	Попадание в данное интервальное значение говорит об организации системы повышения квалификации на уровне выше среднего по данному индикатору
свыше 80%	Преимущество	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о высокой эффективности организации предлагаемых курсов, что соответствует высокому уровню организации повышения квалификации.

Важной особенностью данной методики при анализе является возможность наглядного графического представления на профиле «сильных» и «слабых» сторон организации системы повышения квалификации, приведенных в Таблице.

Индикаторы оценивания

Индикаторы	Уровни				
	Риск 1	Слабость 2	Норма 3	Достоинство 4	Преимущество 5
Индикатор 1					
Индикатор 2					
Индикатор 3					

Далее переходим к карте оценки индикаторов. Карта оценки представляет собой качественное или количественное описание состояния индикатора и соответствует приведенной выше интервальной шкале оценок. Для индикаторов разделов определена «норма» (N), т.е. характеристика среднего, стабильного состояния того или иного индикатора. Два уровня выше «нормы» характеризуют достоинства и преимущества, а два уровня вниз характеризуют слабые стороны и риски индикатора. В таблице приведены индикаторы и показатели, которые

используются при оценке удовлетворенности специалистами предоставленной им программы по повышению квалификации.

Индикаторы и показатели оценки

Индикатор (показатель)	Оценочная шкала
Удовлетворённость содержанием преподаваемой информации на курсах	5 –преимущество 4 –достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 –дефицит информации
удовлетворенность преподавателями на данных курсах	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 –дефицит информации
Удовлетворенность уровнем подготовки преподавателей	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 –дефицит информации
Удовлетворенность продолжительности по времени занятий	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 –дефицит информации

Таким образом, по данной методике будут определены продуктивность программы, ее сильные и слабые стороны.

Так же при выявлении эффективности был использован метод экспертной оценки. Программа предоставлена экспертам, специализирующимся на оценки качества внедряемых программ.

1. Перечень материалов, предоставленных для проведения экспертизы.

1.1. План мероприятий программы.

1.2. Описание актуальности проблемы и необходимость ее решения.

1.3. Экономическое обоснование.

2. Актуальность целей и задач проекта.

2.1. Обстоятельства, указанные в обосновании программы, определяют актуальность социологического анализа и необходимость разработки научно обоснованных рекомендаций, направленных на повышение квалификации специалистов посредством совершенствования его профессиональных, личностных и нравственных качеств.

2.2. Следуя из актуальности можно выделить, что специалист по социальной работе, должен быть не только квалифицированным работником в своей отрасли, но и иметь личностные качества, подходящие к выбранной профессии. От ценностной ориентированности личности, ее этических убеждений и потребностей зависит не только эффективность деятельности, в рамках взаимодействия с конкретным клиентом и, следовательно, его благополучие, но и благополучие общества в целом, темпы, качество и направленность социального прогресса. Данная программа позволит специалисту социальной работы сформировать, поддержать и скорректировать при профессиональном выгорании важные для работы профессионально-личностные качества, а также благодаря программе специалист сумеет познать собственные ценности, повлиявшие на выбор профессии, это говорит нам о том, что программа очень значима, так как всем людям нужна разрядка, а в системе человек-человек, в первую очередь.

3. Ожидаемыми результатами является корректировка личностных качеств и отношения к работе и к людям в целом. Социально-экономических рисков в себе программа не несет.

4. Заключение, рекомендации по внедрению

Следующим этапом в выявлении эффективности были выделены показатели оценки кадров, который покажет нам уровень их компетенции, которые представлены в таблице.

Показатели оценки кадров

Компонент/критерий	Показатели	Методы диагностики
Когнитивный	Знание действующего законодательства применяемое в работе в соответствии с должностным обязанностям	- тестирование (тест по определению правовых знаний)
Практико-ориентированный	Умение проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач	- экспертная оценка; - наблюдение;
	Умение самоорганизации своей профессиональной деятельности	- опросник «Диагностика особенностей самоорганизации»
Личностный	Стрессоустойчивость на рабочем месте и другое	-тестирование
	Коммуникативные способности в работе с получателями социальных услуг	- экспертная оценка

Таким образом, под условиями эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров понимается взаимосвязанная совокупность мер в системе, обеспечивающих достижение кадрами более высокого уровня их профессиональной компетентности.

Условиями эффективности функционирования системы повышения квалификации кадров в социальной работе являются диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров социальной работы, реализация программы личностного роста специалиста по социальной работе, в основе которой лежит работа по эффективности

профессионального общения и совершенствование личностных профессиональных качеств.

Список литературы

1. Аверин А.Н. Государственная система социальной защиты населения / А.Н. Аверин – М.: РАГС. – 2007. – 325 с.
2. Адольф В.А. Профессиональная компетентность современного учителя: моногр. / В.А. Адольф. – Красноярск: Изд-во КрасГУ, 1998. – 118 с.
3. Акимова, Т.А. Теория организации: учеб. пособие для вузов / Т.А. Акимова. – М. : Юнити-Дана, 2003. – 367 с.
4. Алавердов А.Р. Развитие человеческого капитала организации. Управление человеческими ресурсами организации / А.Р. Алавердов. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. – Глава 13. – С. 509–560.
5. Амонашвили В.И. Основные проблемы повышения квалификации сотрудников социальной сферы / В.И. Амонашвили // Вестник Бурятского государственного университета. – 2013. – № 3.
6. Беляцкий Н.П. Управление персоналом / Н.П. Беляцкий. – М.: Современная книга, 2010.
7. Блауберг, И.В. Становление и сущность системного подхода / И.В. Блауберг, Э.Г. Юдин. – М.: Наука, 1973.
8. Вяземский Е.Е. Методическая система повышения квалификации педагогических кадров в области деятельностно - ценностных образовательных технологий: Автореф. диск. п.н.: 13.00.08. / Е.Е. Вяземский. – М.: Просвещение, 2006. – 28 с.
9. Герасимов Б.Н. Менеджмент персонала / Б.Н. Герасимов.– М.: Феникс, 2007.
10. Городничук Н.В. Пути повышения эффективности производственной деятельности предприятия / Н.В. Городничук, А.С. Ларин. – Донецк: ДонНТУ, 2012. – С. 42–44.

11. Грядовая В.И. Управление персоналом: учебник для вузов / В. И. Грядовая. – Екатеринбург: УФУ, 2009.
12. Гудакова Л.В. Проблемы повышения квалификации и непрерывного обучения специалистов в области социальной работы / Л.В. Гудкова // Мир науки, культуры, образования. – 2016. – № 2.
13. Деминг Эдвардс. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг. – М.: Альпина Паблишер, 2011. – 420 с.
14. Егоршин А.П. Управление персоналом: учебник для студентов вузов / А. П. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2006.
15. Новый словарь русского языка / под общ. ред. Т.Ф. Ефремова. – М.: Русский язык, 2000.
16. Социальная работа: энцикл. / под ред. академика РАН В. И. Жукова / 2-е изд., доп. и перераб. М.: Изд-во РГСУ.
17. Иванов Д.А. Компетентностный подход в образовании / Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанов, О.В. Соколова – М.: АПКИПРО, 2003.
18. Казаков Ю.В. О формулировке выводов и научной новизны в диссертационных работах / Ю.В. Казаков // Alma mater – Вестник высшей школы. – 2003. – № 2. – С. 32–36.
19. Козлова А.М. Повышение квалификации в органах социальной защиты населения г. Краснодар / А.М. Козлова // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 5.
20. Кондурар М.В. Понятия компетенция и компетентность в образовании / М.В. Кондурар // Вектор науки ТГУ. – 2012. – №1(8). – С. 189–191.
21. Кузьмина Н.В. Системный подход в педагогическом исследовании // Методология педагогических исследований / Под ред. А.И.Пискунова. – М.: 1980. – 82–117с.

22. Маслова В.М. Управление персоналом: учебник для студ. вузов, обучающихся по экон. спец. / В.М. Маслова. – Изд-во «Лань» (ЭБС). – М.: 23 Юрайт, 2011. – 489 с.

23. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 1999. – 288 с.

24. Методы системного педагогического исследования / Под ред. Н.В.Кузьминой. – Изд-во ЛГУ, 2010. – 172с.

25. Минервин И.А. Внутрифирменное обучение рабочих / И.А. Минервин // Экономист. – 2008. - № 2. – 206 с.

26. Митрофанова Е. А., Свистунов, В. М., Каштанова, Е. В. Управление персоналом: теория и практика. Организация обучения и профессиональное образование персонала: учебно-практическое пособие / Е. А. Митрофанова, В. М. Свистунов, Е. В. Каштанова. – М.: Проспект. 2012. – 72 с.

27. Митрохин В.А. Образование в области социальной работы / В.А. Митхорин // Социальная работа: теория, технология, образование. – 2016 – № 1. – С. 18

28. Мицкевич Н.И. Дидактические основы повышения квалификации: теория и практика: моногр. / Н.И. Мицкевич. – Минск: Изд-во БГПУ им. М. Танка, 1999. – 206 с.

29. Найн А.Я. Вопросы систематизации категорий педагогики / А.Я. Найн // Понятийный аппарат педагогики и образования: сб. науч. тр. – Екатеринбург. – 1995. – №1. – 23 с.

30. Нестерова Г. Ф. (2009) Социальная работа как самостоятельная прикладная наука и социальная технология / Г.Ф. Нестерова // Отечественный журнал социальной работы. –2009. – №2. – 72–75 с.

31. Никитин Э.М. Приоритеты развития системы повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования / Э. М. Никитин // Методист. – 2007. – № 2. – 2–6 с.

32. Новикова, В.Н. Оценка удовлетворенности работодателей образовательной деятельностью университета в рамках проведения внутренней самооценки вуза в соответствии с ФГОС ВО 3++ / В.Н. Новикова // Развитие образования. – 2019. – № 2 (4). – 94-98 с. – ISSN 2619-1466.

33. К проблеме объективизации педагогического творчества. Понятийный аппарат педагогики и образования: сб. науч. тр. / под ред. С. А. Новоселова. – М.: Педагогика, Екатеринбург, 1996. – Вып. 2. – 104с.

34. Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н. «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по социальной работе: Зарег. в Минюсте России 06.12.2013 N 30549.

35. Присяжная А.Ф. Прогностическая компетентность преподавателей и обучаемых / А.Ф. Присяжная // Педагогика. – 2005. – № 5. – С. 71–78.

36. Психология: слов. / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.

37. Оганян К.М. Социология: учебное пособие для прикладного бакалавриата / К. М. Оганян, К. К. Оганян. – М.: Юрайт, – 2017.

38. Одегов Ю.Г. Аудит и контроллинг персонала / Ю.Г. Одегов, Т.В. Никонова. – М.: Альфа-Пресс, 2006. – 560 с.

39. Одегов Ю.Г. Оценка эффективности работы с персоналом: методический подход / Ю. Г. Одегов, К. Х. Абдурахманов, Л. Р. Котова. – М.: Альфа-Пресс, 2011. – 752 с.

40. Олейникова О.Н. Повышение квалификации рабочих на производстве / И.Т. Сенченко. – М., 2006.

41. Остапенко А.А. Теория педагогической системы Н.В. Кузьминой: генезис и следствия / А.А. Остапенко //Человек. Сообщество. Управление. – 2013. – №4. – 37-52 с.

42. Кризисы развития педагога и его образовательная деятельность. Современные ориентиры в образовании педагогов: матер. науч.- практ. конф. «Непрерывное образование педагога: вероятностный прогноз и новые проекты» / под ред. Л.Г. Петряевской. – СПб. – Иркутск, 1998. – 188 с.

43. Плотникова Е.А. Программа лояльности – дань моде или эффективный маркетинговый инструмент / Е.А.Плотникова// Маркетинговые коммуникации. – 2006. – №12.

44. Повышение квалификации и подготовка кадров: сб. науч. тр./ под ред. Ю.К. Бабанский – М: Московский гос. обл. ун-т, 2013. Выпуск 1, 2.

45. Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. № 610 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов».

46. Подобед В.И. Системное управление образованием взрослых: Автореф. дис. д-ра пед. наук / Ин-т образования взрослых Рос. акад. образования. – Ярославль, 2009. – 38 с.

47. Потапенко Е. И. О результатах проверки: Справка с результатами проверки./ Е. И. Потапенко. – Тюмень, 2018 – № 07-4350.

48. Учитель Ю.Г. Разработка управленческих решений. и др. 2-е изд., перераб. и доп. / Ю. Г. Учитель – М.: Юнити-Дана, – 2007. – 383 с.

49. Рамзей Р.Г. Социальная работа: наука профессия: К развитию концепции / Р.Г. Рамзей // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. – 2012. – № 1.– С. 39

50. Розин В.А. Основные требования к концепции образования взрослых / В.А. Розин // Новые знания. – 2014. – № 3. – С. 1–3.

51. Руководство к своду знаний по управлению проектами (РМВОК-4). 4-е изд. – М.: 2010. – 496 с.

52. Савицкий М.Т, Кузнецова Л. П., Котлярова И. О. Лидера выявить и обучить // Служба кадров – 2016. – №10. – 32–36 с.

53. Свергун О., Пасс Ю. HR-практика. Управление персоналом: как это есть на самом деле / О. Свергун, Ю. Пасс. СПб.: Питер, –2005. – 320 с.

54. Серых О. Обзор современных методов обучения сотрудников / О. Серых // Управление персоналом – 2008. – № 10. – 12 с.

55. Сидоров В. А. Образование и подготовка кадров в условиях новой технической реконструкции / В.А. Сидоров – М. – 2006.

56. Сластенин В.А. Субъектно-деятельностный подход в общем и профессиональном образовании. М.: Изд. дом «Магистр-Пресс», 2000. –259–274 с.

57. Слободской А. Л. Риски в управлении персоналом / А.Л. Слободской . СПб.: СПбГУЭФ – 2011. – 155 с.

58. Смирнов И. В. Классификация современных подходов к повышению квалификации специалистов / И.В. Смирнов // Молодой ученый. – 2009. – №9. – 172-175 с.

59. Холостова Е.И. Теория социальной работы / Е. И. Холостова – 2001.

60.Топоровский В.П. Интегративный подход к формированию управленческой компетентности директора развивающейся школы: Автореф. дис. д-ра пед. наук. СПб., 2002. – 44 с.

61. Топчий Л. В. Эффективность социального обслуживания населения: методологические подходы, методика, практика / Л.В. Топчий // Эффективность социальной работы: Методологический семинар / сост.-ред. В. В. Колков. М. С. – 1998. – 28-29 с.

62. Топчий Л. В. Размышления об отечественной теории социальной работы / Л.В. Топчий// Отечественный журнал социальной работы – 2009. – №2. – 75-80 с.

63. Торкал А. Воздействие технологических изменений на характер и организацию подготовки работников / А. Торкал // Человек и труд – 2008. - № 2. – 22 с.

64. Оксинайд К.Э. Управление социальным развитием организации: учебное пособие / К.Э. Оксинайд. – М.: Флинта, Москва, – 2012].

65. Ускова Г. Вахтовый метод работы: советы по поиску персонала / Г. Ускова // Кадровое дело – 2010. – № 11. – 24 с.

66. Усманов Б.Ф., Фальковская К. И. Социальная работа с молодежью: вопросы эффективности / Б.Ф. Усманов – М.: Социум, –2005.
67. Филатов, С. А. Непрерывное профессиональное образование в контексте экономики, основанной на знаниях: автореферат диссертация д. э. н.:08.00.01 / С. А. Филатов. – Н., 2005. – 369 с.
68. Фокин В.А., Фокин И.В. Содержание подготовки профессиональных социальных работников в США / Фокин В.А., Фокин И.В. // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2009. – №1. – 3–19 с.
69. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие. / Е.И. Холостова. – 2-е изд. – М. – 2007.
70. Худякова В.А. Теория и практика психологии управления. Настольная книга менеджера по персоналу / В.А. Худякова. – М.: Владос-Пресс, – 2008. – 220 с.
71. Чернышева Л. Как разбудить пассивных и контролировать активных сотрудников / Л.Чернышева // Кадровое дело – 2010. – № 11. – 15 с.
72. Менеджмент: слов. / под общ. ред. А.И. Шамардина. – М.: Волгоград, 2012.
73. Щербаков М.В. Система обучения персонала как фактор конкурентоспособности фирмы / М. В. Щербаков // Человек и труд. – 2013. – № 8. – С. 58-64.
74. Шапиро Б.Ю. Подготовка и переподготовка кадров в области социальной работы: идеология и содержание // Зарубежный и отечественный опыт социальной работы: Учебно-методическое пособие. М.: СТИ, 1999. – с. 155-159.
75. Шафранова О.С. Формирование состава предприятия / О.С. Шафранова // Справочник по работе с персоналом. – 2008. – № 4. – 21-24 с.
76. Шмелева Н.Б. Социальная работа: личность и профессия: учеб.–метод. Пособие для студ. Вузов / О.С. Шмелева. – М.:Социология, 2004. – 209 с.

77. Ядов В.А. Методология и методы социологических исследований: сб. ст. / под ред. В.А. Ядова – М.: ГУГН, 2003.

78. ИИТО ЮНЕСКО. Что такое повышение квалификации [Электронный ресурс]. Режим доступа://<http://websoft.ru/db/wb/1AE35D3CA08D4DDEC3256F310047E8A7/dos.html>

79. Пономарева, М. Корпоративное обучение: от теории к практике / М. Пономарева [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.executive.ru/education/adviser/1156185/?page=0>

2.Программа изучения основ профессионального общения как аспекта личностного роста специалиста по социальной работе

1.1.Пояснительная записка

Условия современного общества обозначили задачу подготовки специалистов высокого профессионального уровня. Одним из его составляющих является умение строить отношения с людьми, т.е. находить индивидуальный подход к каждому, умение расположить к себе, создавать климат взаимопонимания, делового сотрудничества, уважения. Не обладая данным умением, сложно установить контакт с коллегами, добиться результатов в работе. Курс ориентирован на то, чтобы вооружить студента необходимыми психологическими знаниями, позволяющими правильно понять собеседника (проводить психологическую диагностику личности собеседника) и выстроить с ним необходимое взаимодействие, приводящее к совместной деятельности и получению взаимовыгодных результатов. Цель– раскрыть и создать возможность для студентов усвоить психологические знания и умения в области делового общения.

Задачи:

1. формирование у студентов теоретических представлений о психологической специфике делового общения;
2. раскрытие основ проведения психологической диагностики субъекта общения;
3. изучение специальных психологических технологий изменения психического состояния, поведения субъекта общения;
4. овладение основными навыками применения психологических знаний, методик и технологий в работе с людьми.

Требования к уровню освоения содержания курса.

Специалист в результате усвоения курса должен:

1. иметь представление о психологических основах делового общения;
2. знать психологическую сущность и содержание общения; теоретического содержания становления делового общения и тенденции ее развития; факторы, детерминирующие поведение личности в деловом общении; виды, формы делового общения; психологические особенности публичного выступления, психологические основы переговорного процесса; происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, психологические механизмы, приёмы воздействия на партнёра; невербальные особенности в деловом общении;
3. уметь создавать благоприятный психологический климат во время беседы, учитывать психологические приемы при публичном выступлении, споре, дискуссии, проводить психологическую диагностику собеседника в процессе общения, тем самым определять его индивидуальные особенности в переговорном процессе; организовывать психологический практикум, ориентированный на развитие коммуникативных качеств личности;
4. иметь навыки применения психологических приемов общения при ведении деловой беседы, переговоров, оценке деловых качеств подчиненных, реагировании на конфликтное поведение личности.

Содержание курса состоит из разделов:

1. Психология делового общения как наука
2. Теоретические основы психологии делового общения.
3. Психологические особенности эффективности делового общения.
4. Формы делового общения и психологические условия их эффективной реализации.
5. Деловое общение в коллективе.

1.2. Содержание программы курса

Раздел 1. Психология делового общения как наука

Предмет, задачи, основные понятия дисциплины. Русские мыслители, ученые о нравственных, психологического фактора в развитии деловых отношений современной России. Значение и роль психологии делового общения в современных условиях.

Теоретические предпосылки становления психологии делового общения. Мыслители древности и Нового времени о людях как субъектах общения. Представители психологического направления в социологии о механизмах межличностного общения. Проблема межличностных отношений в психологических концепциях «Психология народов», «Психология масс», «теории инстинктов социального поведения». Проблема межличностного общения в трудах российских ученых: П. Лаврова, Н. Кареева, Г. Плеханова; в работах отечественных психологов: Д. Узнадзе, С. Рубинштейна, Л. Выготского и др.

Современные подходы в психологии о проблеме межличностного общения. Бихевиоризм. Гештальтпсихология. К. Левин. Психоанализ. Гуманистическая психология. Интеракционизм. Решение вопроса о работах современных отечественных психологов - Андреевой Г. М., Руденского Е.В., Шевандрина Н.И. и др.

Раздел 2. Теоретические основы психологии делового общения

Детерминация поведения личности в деловом общении.

Факторы детерминации поведения личности. «Я – образ», «Я – концепция». Макро- и микросреда личности.

Динамика поведения личности. Социальные стереотипы. Манипулирование ими. Психологические приемы преодоления стереотипов. Барьеры, ошибки в обращении. Роль и ролевое поведение личности.

Общение как психологическая проблема.

Понятие общения. Структура общения. Средства общения. Средства общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникация. Интерактивная сторона общения. Стили общения. Механизмы настройки: атрибуция, стереотипизация, эмпатия, перенос. Эффекты в общении.

Раздел 3. Психологические особенности эффективности делового общения

Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению. Средства психодиагностики: невербальные средства (оптико-кинестические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение); психографология.

Средства коммуникации.

Передача информации возможна посредством знаковых систем. Различают вербальную и невербальную коммуникацию, каждая из которых использует соответствующие знаковые системы.

Вербальная использует в качестве знаковой системы речь, при помощи которой происходит кодирование и декодирование информации.

Невербальная коммуникация:

- 1) оптико-кинетическая знаковая система включает жесты (руки), мимику (лицо), пантомимику (поза)

Функции невербалики:

- 1.дополнение речи;
- 2.замещение речи;
- 3.репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

Область исследования-кинесика, которая специально изучает эти проблемы. Выделяют 5 групп жестов:

- 1.жесты-иллюстраторы – это жесты сообщения: указатели, пиктографы.
- 2.жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (улыбка, кивок)
- 3.жесты-эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении.
4. жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движением рук. Это могут быть почесывание, подергивание отдельных частей тела, поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица).
- 5.жесты-аффекторы – жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

Примеры:

1. о нервозности говорят интенсивность жестикуляции: постукивание пальцами по столу, лихорадочное прикосновение пальца к часам, кольцу, к пуговице.
2. жесты оценки и принятия решения– почесывание подбородка, вставание и похаживание.
3. жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле.

4. жесты самоконтроля – руки заложены за спину, одна при этом сжимает другую, поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося в подлокотники и др.
5. жесты ожидания – потирание ладоней
6. Жесты отрицания – сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа.
7. жесты расположения –прикладывание руки к груди, прерывистое расположение к собеседнику,
8. жесты неискренности – прикрытие рта рукой, прикосновение к носу.

Поза при этом – поворот корпуса тела в сторону от собеседника, бегающий взгляд.

2) пара и экстралингвистическая знаковая система. Паралингвистическая- это система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность, а экстралингвистика - это включение в речь пауз, покашливание, плач, смех, темп речи.

Низкий тон голоса всегда лучше воздействует на аудиторию.

3)организация пространства и времени коммуникативного процесса.

Проксемика- специальная область, которая занимается пространственной и временной организацией общения(Э. Холл представитель):

Выделяют следующие зоны общения:

- интимная до 45 см., в эту зону допускаются близкие, хорошо знакомые люди. Нарушение интимной зоны другими приводит к физиологическим изменениям в организме: учащается дыхание, пульс, происходит выброс адреналина в кровь, кровь приливает к мышцам, мозгу.
- личная зона – от 45см в городах, до 120 см. в селе Личная зона –это расстояние, которое разделяет людей в дружеской беседе, иногда в официальном разговоре.
- социальная зона –от 120 до 400 см.Соблюдается при официальных встречах в кабинетах , с теми, кто не очень знаком

- публичная зона свыше 400 см подразумевает общение с большой группой людей.

Для тех случаев, когда обстоятельства заставляют нарушать дистанцию, есть неписанные правила: не смотреть в лицо стоящим людям, не разговаривать с ними, меньше двигаться, не выражать эмоций.

4) визуальное средство. По своей специфике взгляд может быть:

- деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнёрства.
- светский, взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения.
- интимный, когда взгляд направлен ниже подбородка, до уровня груди. Это говорит о большой заинтересованности к собеседнику.

Во многом выражение глаз зависит от величины зрачков. Зрачки непроизвольно расширяются или сужаются, сообщая о реакции собеседника на кого-либо или на что-либо. Опытные карточные шулеры играют в темных очках, т.к. знают, что при получении хорошей карты зрачки расширяются. Если взгляд бегающий, то собеседник говорит неправду или пытается умолчать о случившемся. Если взгляд встречается с вашим более чем на 2/3 общения, то с вами хотят установить хорошие отношения.

Быстрый, короткий, повторяющиеся взгляды также сигнализируют о желании установить контакт.

Долгий неподвижный взгляд – стремление его себе подчинить.

Взгляд вниз, под ноги – стремление подчиниться.

Взгляд в сторону – неудовлетворённость, пренебрежение.

Взгляд поверх очков – недовольство.

Из всего количества информации усваивается не всё. Симантически значимая информация – та, которая срабатывает и влияет на изменение поведения, т.е. которая имеет смысл.

Т.о., все системы коммуникации играют большую роль в процессе общения.

Физиогномика. История вопроса. Основные представления физиогномики зародились в древности на основе представления о предопределенности психического (нравственного) в человеке и телесного тем, что ему предписано природой. Особенно почитали физиогномику на Востоке, полагая, что весь жизненный путь человека можно предсказать по лицу. В Китае Ф. считалась полноправной отраслью медицины. *Сянфа* («законы внешнего облика»), *сяншу* («искусство гадания по внешнему облику») или *сяньжэньшо* («искусство предсказания судьбы по внешнему облику») были основаны на представлении о взаимосвязи судьбы и характера человека с его физическими характеристиками. Первые упоминания о физиогномике встречаются в летописи Цзочжуань (V в. до н. э.). Однако, Сюнь-цзы (3 в. до н. э.) доказывает как то, что Ф. уже существовала как система, так и то, что ее практичность подвергалась сомнению (гл. Фэйсян, «Отрицание физиогномики»). Среди китайских отрицателей Ф. выступал также Ду Му (803—852). Ван Чун (1 в. н. э.) в «Критических суждениях» говорит: «Человеческая жизнь во власти Неба, это проявляется во внешности, исследуя ее проявления, познается судьба, как с помощью доу и ху (меры объема) познается вместимость». Физиогномика была повседневной практикой в традиционном Китае. Так, например, в книге двадцать четвертой главе шестой «Люйши чуньцю» упоминается беседа о физиогномике некоего искусного физиономиста с правителем царства Чу Чжуан-ваном, время правления которого 613—591 гг. до н. э. «В физиогномической практике Китая применялись схемы и термины. Физиогномические термины «5 вершин» (лоб, нос, подбородок и скулы), «3 двора» («верхний двор» — от границы волос до переносицы, «средний двор» — от переносицы до кончика носа и «нижний двор» — от кончика носа до подбородка) и пр. размечающие расположение частей лица. Все разнообразие частей лица сводилось к нескольким типам: восемь типов носов, шесть типов глаз и т. д., с каждым типом связывался иероглифический аналог и определенный прием письма. Контуры лица определялись восемью иероглифическими подобиями («8 норм»): квадратное лицо сравнивалось с иероглифом тянь («поле»), лицо,

расширяющееся в нижней части, уподоблялось иероглифу фэн («ветер»)). Основные моменты, на которые были обращены гадательные практики в Китае — обильное потомство, материальное благополучие и продвижение по службе. К примеру, «физиогномисты — конфуцианцы старались прежде всего обнаружить наличие или отсутствие на лице признаков таких нравственных качеств, как почтительность к родителям, благопристойность, преданность своему господину, верность властям». При этом особенно важны были симметрия и гармония черт лица, сулившие хорошую судьбу. Крупные, правильные черты, квадратное лицо у мужчин и круглое лицо у женщин (символ полноты, достатка в семье) служили признаком богатства и знатности. Всякая же асимметрия черт, а также узкий лоб, маленький подбородок назывались «отклонениями» и свидетельствовали либо о каком-то нарушении здоровья, либо предвещали беды. Лоб — «если его выпуклость как стоящая стена, он широк, прям и высок — это облик знатного и долголетнего человека»; уши — «они возвещают долголетие, если толсты и крепки, приподняты и длинны»; складки у глаз — «когда они идут кверху — богатство и счастье непрерывной чередой»; нос — «должен быть толст и плотен — будешь жить долгие годы»; подбородок — «если подбородок остер или придавлен — не займешь почетного положения»; скулы — «должны быть выдающимися, если они не выступают, не заметны, то человек ничтожен и рано умрет».

Физиогномика Запада. Первые упоминания о физиогномике на Западе приписывают Аристотелю. Элементы физиогномических исследований также содержатся в работах древнегреческого ученого Теофраста, однако, ранее этим интересовался и Гиппократ. К примеру, около 340 г. до н. э. Аристотель красноречиво писал по вопросу, поднятому еще Гиппократом: «Если люди имеют большие лбы, — замечает он в «Истории животных», — то они медлительны и в движениях, если у них широкие лбы, то они легко подвержены безумию, если у них лбы закругленные или выпуклые, то они вспыльчивы». Первый систематический трактат, который дожил до настоящего времени является «Physiognomica», приписанный Аристотелю (но вероятно принадлежащий его «школе», а не созданный философом непосредственно). Он и его сторонники

считали, что черты лица и его общее выражение характеризуют тип людей и что по ним можно определять уровень интеллекта человека и его одаренности. Исследования Аристотеля определили дальнейшее развитие физиогномики на следующие 2000 лет. Однако, научные критерии в его описаниях лица отсутствовали и были абсурдными. Сократ (469–399 гг. до н. э.) и его современник Платон (428 (7) – 348 (7) гг. до н. э.), последователем которых был Аристотель, также умозрительно оценивали лица. В дальнейшем, ученые Древней Греции и деятели Древнего Рима – врачи Гален (129 – ок. 200) и Цельс (первая пол. I в. н. э.), мыслители Цицерон (106 – 43 до н. э.), Плиний Младший (61 – ок. 113 н. э.) и т. д., также изучали лица людей, придавая физиогномике жизнестойкость и научный интерес. Стоит отметить, что еще «в древности физиогномика была наукой, и притом весьма серьезной и важной...» «Столь важный аспект теоретической мысли классической древности был связан с серией трактатов по физиогномике. Из множества написанных сочинений до нашего времени сохранились четыре: приписываемый Аристотелю учебник (конец IV - начало III в. до н. э.); трактат ритора II в. н. э. времен императора Адриана, Полемона из Лаодикеи; трактат врача и софиста IV в. н. э. Адамантия и физиогномический труд «De physiognomonia» латинского анонима также IV в. н. э.». **Физиогномика Средневековья и Возрождения.** Последующие исследования по физиогномике относятся к Средневековью. В этот период в Европе произошло отделение физиогномики от науки. В таких условиях физиогномика вырождалась в антинаучные спекулятивные направления, родственные черной магии, астрологии и хиромантии. Однако, среднеазиатский философ и врач Ибн Сина (980 – 1037), разделял взгляды Аристотеля, хотя только ссылался на его труды, когда речь шла о мимике. Вместе с тем в своей практике он подробно анализировал выражения лиц больных и приобщал результаты наблюдений к другим аргументам при постановке диагноза и оценке состояния больного. Эпоха Возрождения открыла пути новым течениям в искусстве и науке. В 1477 г. была опубликована книга ученого Иоанна Скота. Затем появляются труды Леонардо да Винчи (1452– 1519). В этом смысле,

подвергаются научному анализу закономерности строения лица, его пропорции, возникает новое отношение к выразительности лица.

Постепенно, начиная с нового времени ученые пытались вернуть физиогномике её научный статус. «Попытки эпигонов немецкой позднеромантической традиции в лице Л. Клагеса или Р. Касснера вернуть статус науки физиогномическому знанию (сюда же относится графология, характерология и т. п.) с точки зрения отработанных к XIX веку критериев научности могут быть оценены лишь как авантюра. Ибо здесь нет точного обнажения каузальных связей, здесь нечего «наблюдать» и можно только интуитивно «усматривать». Но для античности и для средневековья физиогномика — такая же полноправная наука, как для эпохи Просвещения — ньютоновская физика...». **Изучение физиогномики в России.** «В отечественных исследованиях по истории и теории античной литературы почти не нашлось места для одного важного и специфического аспекта теоретической мысли классической древности, связанного с серией трактатов, носящих название «Физиогномики» (точнее, «Физиогномоники») ... «Почти», поскольку в советской научной литературе есть все же страницы, посвященные псевдоаристотелевскому трактату с указанным названием. ... Имею в виду четвертый том фундаментальной «Истории античной эстетики» А. Ф. Лосева». В общих же курсах античной литературы физиогномика даже не упоминается. Лишь отдельные периоды истории физиогномики рассматривали И. А. Сикорский, И. М. Нахов, В. В. Куприянов, Г. В. Стувичек, В. А. Лабунская; зависимость между психическими заболеваниями, внешними статическими и динамическими признаками изучали В. М. Бехтерев, Л. С. Минор, В. Ф. Чиж, Л. М. Сухаревский; теория восприятия людьми друг друга разрабатывалась в работах А. А. Бодалева, В. Н. Панферова и др.

Предмет изучения. Роль лица как категории в человеческом общении. Идентификация лица человека и её эмоциональное восприятие «... началось с

проявления первого начала общественного самосознания в человеческом обществе, с того времени, как человек стал складывать в устные предания общие свои наблюдения и выводы», поэтому она «уходит корнями в традицию житейского опыта, откладывавшуюся в фольклоре и в преданиях разного рода знахарей, гадателей». Рассматривая лицо как носителя коммуникативного потенциала и выполнения им различных функций, а также потому, что лицо собеседника хорошо нам видно, люди уделяют значительное внимание сообщениям на лицах окружающих. Делая важные суждения межличностного характера, зачастую в значительной степени полагаемся именно на лицевые сигналы. Возможно поэтому, «приоритет лица (facial primacy) или тенденция придавать лицу больше веса по сравнению с другими коммуникативными каналами ... может быть связана с убеждением в том, что лицо многое говорит о личности человека и о его характере. Это убеждение появилось сотни (а может, тысячи) лет назад».

Типы интерпретирования (системы) или виды физиогномики

1. По узкому предмету изучения различают:

- **физиономику**, которая рассматривает изменяющиеся (динамические) человеческие эмоции и позволяет делать выводы об эмоциональных проявлениях человека. Здесь речь идет о выразительных движениях мышц лица человека – мимике;
- **физиогномику** – рассматривает «не постоянно изменяющееся выражение, а черты лица (статические), которые присущи человеку вообще».

2. Русский зоолог и антрополог Богданов А. П. в своем труде «Антропологическая физиогномика» (1878 г.) различал:

- **активную физиогномику**, с точки зрения придавания той или другой формы;

- **пассивную или наблюдательную физиогномику**, при которой составляются себе суждения о значениях и свойствах известных физиогномических данных.

Правила и этапы чтения лица

Вера в физиогномику не должна заключаться исключительно в созерцательном понятии ее правдоподобности, – она непременно должна быть основана на внутреннем (личный опыт, интуиция, биоэнергетика) и духовном (моральные ценности; воспитанность – этика поведения, манера общения) впечатлении, которое оставляет в вашей душе человек.

«Мы иногда совершенно верно судим о человеке по первому впечатлению, на основании, быть может, и бессознательно накопленного опыта, в силу ассоциации угадывая в человеке те или иные качества. А потому он сразу становится нам либо симпатичным, либо антипатичным... Мы полагаем, что это объясняется и до известной степени интуицией – бессознательным наитием, тем даром угадывания, не скажу ясновидения...». Знания же физиогномики могут помочь разобраться в ощущениях и чувствах, что оставляет за собой человек: она дает возможность одним взглядом подметить характерные признаки человека, определяющие склад его души, основы характера, степень даровитости, зрелость ума и т. п. Стоит отметить, что физиогномика по чертам лица определяет не столько действительный характер и возможное поведение, а то, как в первый раз человека в большинстве случаев воспринимает незнакомый человек (или группа людей). И для того, чтобы правильно оценить или произвести свой анализ человека по лицу, необходимо помнить и соблюдать следующие этапы и правила (см. таблицы).

Физиогномика

Индикационные характеристики формы лица

Продолговатое лицо – хорошие организаторские способности, интеллектуалы, уравновешены, целеустремленные, способность управлять другими людьми.

Треугольное лицо – высокий интеллект, интуиция. Стремление к совершенствованию, эмпатия.

Круглое лицо – добродушие, приветливость, уступчивость.

Квадратное лицо – мужественность, настойчивость, способность быстро принимать решения, упрямство.

Индикаторы формы лба

Высокий и широкий лоб – ум, склонности к интеллектуальной деятельности.

Круглая линия волос при высоком лбе – независимость характера.

Выраженные горизонтальные морщины на лбу – человек может добиться в жизни значительных успехов и признания.

Две небольшие ровные вертикальные линии над переносицей – склонность к организаторской деятельности.

Неровные, искривленные вертикальные линии над переносицей – повешенная конфликтность, агрессивность личности

Форма подбородка как важный индикатор личности

Широкий подбородок – твердость в принятии решения, настойчивость, применение силовых методов.

Квадратный подбородок – склонность видеть в любых действиях окружающих лишь материальные причины. Выраженные скулы- признак бунтарства.

Острый подбородок – хорошие предпринимательские способности.

Закругленный подбородок – повышенная чувствительность натуры.

Форма губ и её интерпретация

Тонкие губы – эмоциональная холодность, расчетливость.

Толстые – чувствительность, добродушие.

Выпрямленная линия губ – склонность к энергичным и решительным действиям.

Расслабленные губы, несомкнутые – нерешительность и слабая воля.

Плохо развитая верхняя губа – самомнение, повышенная самооценка, тщеславие.

Выдвинутая вперед верхняя губа – готовность к компромиссу, нерешительность, готовность первому сделать шаг навстречу.

Скошенные в сторону губы – неудовлетворенность собой.

Опущенные вниз уголки губ – капризность.

Форма ушей

Развитая верхняя часть уха – интеллектуальные способности личности.

Развитая средняя часть – духовные и душевные способности обладателя.

Развитость нижней части уха – повышенная сексуальность.

Заостренность верхней части – хитрость, расчетливость, изворотливость.

Комментарии к форме носа

Короткий нос – дружелюбие и оптимизм.

Тонкий с горбинкой – гордыня, упрямство, высокомерие.

Кончик носа на подобие орлиного клюва – дальновидность, пронизательность, мстительность.

Каплевидный кончик нос – признак жизнелюбия и оптимизма

Полный, большой – доброта, сердечность, душевная теплота.

Маленькие ноздри – неуступчивость человека.

Широкие крылья носа – повышенное самомнение личности.

Глаза человека

Маленькие глаза – пониженная общая восприимчивость человека.

Глаза большие, с живым блеском – стремление к власти

Удлиненные, с загнутыми кверху уголками – признак утонченной натуры.

Большие, с многочисленными складками на веках – жажда лидерства.

Узкие, вытянутые, с двойными веками – признак спокойного характера.

Глаза с провисающими веками – признак веселости, мудрости и таланта.

Брови

Густые с поднятыми внешними концами – щедрость и мужество.

Опускающиеся внешние концы бровей – робость и застенчивость натуры.

Короткие и густые брови – признак взрывного, неуравновешенного характера.

Густые, тяжелые соединяющиеся – неодолимое стремление к лидерству.

Высоко расположенные – признак целеустремленности, низко расположенные говорят об обратном.

Психологические приемы общения с людьми: психологические приемы организации передачи информации, приемы привлечения внимания собеседника, техники **внушения, заражения, убеждения, подражания** (В.И. Курбатов, Б.Д. Парыгин, П.Л. Сухарев).

Заражение

Заражение – процесс передачи эмоционального состояния на психофизиологическом уровне помимо смыслового воздействия или дополнительно к нему.

Оно эффективно:

1. с человеком, который находится в состоянии тревоги, фрустрации;
2. если человека зарядить эмоциями, связанными с подключенной потребностью (человек находится в состоянии ожидания), либо значимой потребностью, которая может быть актуализироваться;
3. с человеком, у которого пробужден исследовательский рефлекс: любопытство и интерес.

Чтобы осуществить заражение надо:

- оценить эмоциональную сферу личности. При глубинной оценке эмоциональной сферы и свойств личности партнера рекомендуются выяснять следующие вопросы:
- состояние самооценки, наличие надлома в личности, склонность к депрессиям, наличие комплекса неполноценности.

Также стоит знать относительно темперамента и типа личности отмечают следующее:

1)

- флегматик и сангвиник тяготеют к положительным эмоциям;
- холерик — к гневу, ярости, агрессивности;
- меланхолик — к страху, неуверенности, растерянности.

Люди мыслительного типа более склонны к положительным эмоциям, а также к беспечности и легкомыслию. Люди с художественным типом личности чаще тревожатся и озабочены, но ведут себя более разумно и адекватно.

2) оценить эмоциональное состояние партнера во время общения с ним.

Оценка проводится по 5 бальной шкале (таблица 1)

Таблица 1

Оценка эмоционального состояния партнера по общению

Балл	Эмоциональное состояние	признаки
5	спокоен	Мимика уверенности, легкие хорошо скоординированные движения, тремор отсутствует
4	Легкое возбуждение	нахмурен лоб, брови

		<p>приподняты; уголки рта слегка приподняты, губы сжаты или рот слегка открыт, зубы слегка сжаты;</p> <p>небольшое изменение цвета кожных покровов (покраснение или побледнение), учащение дыхания (ритм сохраняется)</p>
3	Заметно взволнован	<p>брови высоко подняты, лоб сморщен, рот открыт, уголки рта опущены, зубы сжаты, заметное покраснение (побледнение), рост частоты дыхания и нарушение его ритма, повышение температуры на лбу и висках («горит»), испарина на лбу, небольшое расширение (сужение) зрачков</p>
2	Сильное напряжение	<p>Асимметрия (асимметрия: движения рук сопровождаются</p>

		<p>движениями всего тела, когда в этом нет необходимости; плечи неестественно приподняты, локти как крылья; пониженная координация и точность движений), неестественно широко раскрыты или сужены глаза, желваки на щеках, плечи подняты, пот, горят ладони, тремор рук</p>
1	Чрезмерная тревожность	<p>чрезмерное напряжение, напряженность (общая заторможенность или импульсивная хаотическая двигательная активность, резкое понижение координации и точности движений, нарушение навыков), тремор рук</p>

--	--	--

Могут быть и изменения в фонации и артикуляции речи:

- несвойственные данному человеку тембр речи, тон (дает петуха или переходит на бас);
- хрипота из-за волнения;
- заглывание слов, слогов;
- растягивание пауз между словами;
- неадекватные ударения на отдельных слогах;
- заикание, неясные звуки, частые вскрики типа стоа и др.

Что касается содержания речи, то выражаемые в ней степени прития («да, точно, отлично, великолепно, с ума сойти можно») и неприятия («нет, неправильно, не годится, ужасно, дерьмо»), вводные слова в той или иной степени отражают переживания и их силу.

Поведенческие реакции:

- повышенная суетливость;
- бегающие зрачки или окостенелый взгляд в одну точку;
- резкость в обращении, неоправданная грубость;
- неадекватная активность или астенизация, подавленность;
- вопросы и ответы с чрезмерной эмоциональной окраской, часто не по существу;
- нарушение течения ассоциаций (заминки, многословие);
- примитивность реакции;
- резкие движения: взмахи, топание, бросание предметов и др.

Для ослабления напряжения человек может: отряхивать одежду, грызть ногти, стучать пальцами или ногами, поправлять рубашку (рукава) и

галстук, вертеть его в руках, почесывать затылок, снимать и надевать кольцо и т. п.

3) При необходимости стимулировать эмоции, для чего надо учитывать:

- чего он (человек) ожидает (к чему есть готовность);
- повышение его чувства ответственности за выполнение задания, формирование личного к нему отношения, высокой заинтересованности в успехе, например, путем эмоциогенного инструктирования;
- поощрение успеха действия наградой — похвала, подбадривание, признание достижений, вещественные поощрения;
- организация соревновательной обстановки, угроза оказаться хуже всех.
- неожиданные, различные по силе и направленности воздействия, приятные и неприятные (звуки, свет, прикосновения, падения и др.);
- различные зрелища, картинки, фото, кинокадры, рассказы, музыка;
- трудности в выполнении задания (дефицит времени, информации, усложнение распределения внимания, координации) или, наоборот, легкость его выполнения;

Методы устранения негативных состояний

- выполнение отвлекающих действий (в том числе перевод беседы, например, с одного уровня на другой — с делового на социальный);
- убеждение в недопустимости, постыдности негативного состояния;
- устранение ситуаций и стимулов, которые вызывают негативное состояние;
- закаливание — снижение эффекта от воздействия негативных стимулов путем привыкания к ним и дальнейшего их игнорирования. Этот метод требует осторожности, чтобы не травмировать партнера и не вызвать закрепления негативного состоян

Подражание

Подражание — следование какому-либо примеру, образцу; принятие и воспроизведение внешних и внутренних особенностей других людей.

Здесь подражание рассмотрим в трех аспектах:

- *копирование* — осуществление того же, что и другой человек;
- *конгруэнция* — осуществление согласованных действий;
- *референтность* — когда человек копирует или конгруэнтен людям (группе), не присутствующим при данном контакте.

Подражание непосредственно адресовано к подсознанию и играет важную роль в научении, адаптации и выживании и у животных, и у человека.

Конгруэнция

Конгруэнция — полное взаимопонимание, единый резонансный ритм, созвучность участников контакта.

Конгруэнция предполагает минимум рассогласований в узловых моментах линий поведения участников контакта, следствием чего является снятие напряжения, возникновение доверия и симпатии на подсознательном уровне. Главное вызвать у партнера ощущение соучастия, интереса, поисковой активности на основе его потребностей и жизненного опыта.

К основным *факторам достижения* конгруэнции относятся:

- а) переживание сопринадлежности, которое возникает в случае, когда цели субъектов связаны между собой, субъекты принадлежат одной социальной группе, когда существует основа для межличностного сближения;
- б) *эмпатии*, которая легче реализуется при сходстве поведенческих и эмоциональных реакций партнеров; при наличии одинаковых чувств к какому-то предмету;
- в) идентификация, когда человек видит в другом черты своего характера; при ссылаках на прежние случаи; при общности мыслей, интересов, социальных ролей и позиций.

Референтность

Референтность — отношение значимости, связывающее субъекта с другим человеком или группой. Проявляется в том, что субъект подражает референтному объекту или считается с его мнением (оценкой).

Объект может быть реальным (конкретный человек или группа с социальными координатами) или вымышленным (синтетическим).

Референтность какого-то объекта для человека может проявляться внешне, в одежде, привычках, манерах, форме реакций, или внутренне, в совпадении убеждений, установок, оценок — т.е. человек выглядит в чем-то как референтный для него объект, или внутренне ему подобен. Линия поведения может «сверяться» (подсознательно) с мнением референтного объекта, в чем также проявляется зависимость человека от него.

Референтные объекты могут быть положительными, когда субъект идентифицирует себя с ними, перенимает (приемлет) их особенности; сюда относятся и случаи, когда человек исполняет поведение своих «врагов» для достижения цели.

Использование референтности может сводиться к следующему:

- определение референтного объекта (человека или группы).
- прогноз характерных реакций для референтного объекта;
- продуманное информирование партнера о том, как ранее к предложению отнеслись его «референты»;
- нахождение в партнере моделей, где он согласен с действующим порядком или требуемой моделью;
- подача своего предложения, как от референтного объекта (в связи с ним);

Т.о., надо выяснить кто значим для делового партнера (его референт) и сыграть роль этого референта.

Все эти моменты необходимы для того, чтобы достичь согласования с партнером.

Согласование — приспособление своего поведения к поведению партнера с целью уменьшения рассогласований и стимуляции ощущения «одной команды».

При согласовании следует учитывать такие моменты:

- копировать партнера. Параметрами для копирования могут быть: поза, жесты; мимика; настроение (эмоции, чувства); дыхание (частота и глубина); движение глаз: по НЛП и по принципу «мы смотрим в одну сторону»; скорость переключения внимания; преобладающий вид памяти, тип личности (мыслительный или художественный), предикаты НЛП; скорость, громкость, интонация речи; типичные слова и выражения; порядок принятия решения, стратегия и тактика аргументации, характерные логические приемы; отношения к различным предметам, оценки; социальные роли и способы их выполнения темы беседы и др.
- делать это нужно незаметно: у партнера не должно создаваться впечатление, что его передразнивают;
- при согласовании с защитным, агрессивным, доминирующим поведением партнера, его эмоциями и возражениями нужно быть осторожным, чтобы их не усилить. Здесь применимы, например, отговорка-согласие — с общей тенденцией вывода партнера в спокойное, рациональное состояние.

Критериями того, что взаимодействие упрочняется, могут быть следующие:

- партнер копирует ваши позу, жесты, особенности речи;
- реагирует на слова и жесты (задумывается на мгновение — значит, вызвано представление; в ответ на предикаты ведет глазами в соответствующий сектор; смотрит в ту же сторону; говорите «стол» — смотрит на стол и т.д.).

Убеждение

Убеждение – метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Особенности:

1. Убеждение построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию, и представляет собой преимущественно интеллектуальное воздействие.

2. Убеждение апеллирует к аналитическому мышлению, где преобладает сила логики, доказательность, научная (на основе законов и четко определенных терминов) аргументированность, достигается объективность, правдивость, убедительность сообщаемой информации.

3. Основу метода убеждения составляет отбор, логическое упорядочение фактов и выводов согласно единой функциональной задаче.

Для успешного убеждения необходимо:

1. использовать принципы рациональной терапии:

- ознакомление партнера с характером проблемы и убеждение его в том, что она разрешима;
- выяснение условий жизни и работы, анализ психотравмирующих моментов (для перестройки системы отношений личности партнера);
- активизация деятельности партнера по решению проблемы, включение ее в общую его деятельность.

2. В процессе убеждения можно использовать следующие схемы:

- постановка проблемы, ее место в ряду других, актуальность ее и срок решения, необходимость решения (ущерб от нерешения), варианты решения, их достоинства и недостатки, последствия, необходимые средства, затраты, другие условия;
- раскачка партнера и дальнейшее убеждение его за счет представления различных точек зрения и разбора прогнозов (включая нежелательные — при переубеждении);

- принцип постепенного охвата: разбить предложение на этапы и двигаться последовательно, добиваясь согласия на каждом этапе.

- в качестве приема программирования можно задать вопрос с акцентированием (обычно по существу дела), и не требовать на него немедленного ответа. Через какое-то время вопрос сам подключится в партнере и заставит его думать.

3.Рекомендуется учитывать следующие моменты:

- периодическое прояснение и уточнение позиций участников дискуссии,

- констатация по мере необходимости общего в подходах участников и выяснение того, на чем оно основано;

- учет индивидуальности партнера: для каждого слушателя выступления должны отличаться стилем, глубиной содержания, психологическим подходом и подбором наиболее близких, понятных и убедительных аргументов (значимых в восприятии партнера);

- необходимо периодически удостоверяться, правильно ли понимает вас партнер;

- максимум ясности, неясности вызывают противодействие;

- использование логики партнера;

- включение партнера в обсуждение и принятие решения (люди лучше перенимают взгляды, в обсуждении которых принимают участие, а не просто слушают);

- критика осуществляется деликатно, тактично;

- тема дискуссии и используемые средства должны быть едиными и признаваться всеми участниками;

- обычно чем выше интеллектуальный уровень того, кто слушает, тем критичнее отношение к информации. Исключение — недалекий человек, действующий по команде «Не верь», включение эмоций или психической

защиты.

4. Случается, что вы не можете убедить партнера по общению. Это явление называют когнитивным диссонансом.

Установлено, что когнитивный диссонанс можно уменьшить:

а) добавив новые знания

б) изменив существующие знания, если новое содержание делает их менее противоречащими остальным;

Но нельзя допускать ошибки! Так, есть некорректные аргументы, которые нельзя использовать. Следующие аргументы в логике не признаются корректными, поскольку не способствуют выяснению истины, а являются средством психологического воздействия на партнера.

Таковы аргументы:

- *к авторитету (к несмелости)* — ссылка на высказывания и мнения выдающихся людей, общественное мнение, мнение аудитории, противника, собственный авторитет;
- *к выгоде* — агитация за принятие тезиса потому, что так выгодно в моральном, политическом или экономическом отношении;
- *к жалости* — взывание к человеколюбию и состраданию, возбуждение в другой стороне жалости, сочувствия, желания уступить, помочь в чем-то;
- *к здравому смыслу* — вместо реального обоснования — апелляция к обыденному сознанию, которое нередко обманчиво.
- *к личности* — ссылка на личные особенности оппонента, его вкусы, внешность, достоинства и недостатки, их обсуждение вместо доказательства тезиса;

- *к невежеству* — использование фактов и положений, (иногда заведомо) неизвестных оппоненту. Действует на человека, который не хочет признаваться в том, что он чего-то не знает;
- *к публике (демагогия)* — ссылка на мнения, чувства, настроения, материальные интересы слушателей;
- *к силе* — угроза неприятными последствиями или применением каких-либо средств принуждения;
- *к тщеславию* — расточение неумеренных похвал противнику в надежде, что дронутый комплиментами, он станет мягче и покладистой;
- *к фикции* — к принципам и идеям, не имеющим (или имеющим косвенное) отношения к реальности, которых, однако, придерживается значительное число людей (стереотипы-мнения, приметы);
- *к человеку* — в поддержку своей позиции приводятся основания, выдвигаемые противной стороной в споре, или вытекающие из принимаемых ею положений. Этот аргумент некорректен, когда человек, использующий его, не разделяет данного мнения и лишь делает вид, что согласен.

5. использовать логические аспекты убеждения:

А) Доказательство.

Доказательство – в широком смысле: любой способ обоснования истинности тезиса; в узком смысле: рассуждение, устанавливающее истинность какого-либо утверждения путем Приведения других утверждений, связанных с ним, истинность которых уже доказана.

Структура доказательства:

1. тезис — утверждение, истинность которого обосновывают в процессе аргументации;

2. аргументы — исходные теоретические или фактические положения, с помощью которых обосновывают тезис;

3. демонстрация — логическая связь между аргументами и тезисом, условная зависимость.

Тезис. Требования к тезису:

определенность — тезис должен быть сформулирован четко и ясно, необходимо раскрытие основного содержания употребляемых понятий. Тезис, по крайней мере, должен быть изложен так, как понимается, и так же должен быть понят другой стороной.

неизменность: не видоизменять и не отступать от первоначально сформулированного тезиса в процессе рассуждения, пока не станет ясна его истинность, ложность или необоснованность. Правильный тезис, не относящийся к делу, считается ошибочным.

Требования к аргументам

Тактика аргументации — отбор наиболее веских для данного партнера аргументов и синтез их в непротиворечивую, надежную и убедительную систему доводов — взаимосвязанных между собой.

Аргументами (доводами, основаниями) могут быть:

- теоретические и эмпирические обобщения, законы, оценочные стандарты, определения;
- аксиомы — наиболее очевидные и потому не доказываемые в данной области положения (важны их непротиворечивость, полнота, независимость от других аксиом);
- достоверные факты, суждения о фактах.

Стратегия аргументации представляет собой следующие логические требования к доводам:

- истинность и доказанность аргументов (ссылка на источник: где взят аргумент);
- автономное обоснование аргументов – их истинность должна доказываться без обращения к тезису, иначе — круг в доказательстве, тавтология;
- непротиворечивость аргументов: один аргумент не должен противоречить другому;
- достаточность аргументов – по правилам логики тезис из них должен следовать с необходимостью.

Иногда, правда, убедительность достигается не истинностью, а правдоподобием.

Демонстрация логическая связь между аргументами и тезисом.

Продемонстрировать – значит показать, что тезис логически следует из принятых аргументов по правилам соответствующих умозаключений.

Формы демонстрации:

1. дедукция – подведение частного случая под общее правило, мысль идет от общего к частному.

Например, (Например: «Все предметы имеющие массу, подвержены закону тяготения. Этот предмет имеет массу. Значит, закону тяготения подвержен и этот предмет»).

2. индукция – мысль движется от частного к общему (от аргументов к тезису). Главная роль здесь принадлежит фактическим данным.

3. Аналогия – когда на основе сходства объектов по каким-либо одним признакам делается вывод об их сходстве по другим признакам.

Б) опровержение.

Опровержение – логическая операция, устанавливающая ложность или необоснованность ранее установленного тезиса. Осуществляется путем критики тезиса, аргументов, демонстрации.

При критике тезиса показывается ложность или ошибочность выдвинутого партнером тезиса.

При критике аргументов показывается сомнительность или ложность аргументов, из которых выводится опровергаемый тезис: неточное изложение фактов, двусмысленность процедуры обобщения статистических данных, сомнения в авторитетности эксперта, источника.

При критике демонстрации показывается, что нет логической связи между аргументами и тезисом (нужно иметь четкое представление о правилах и ошибках соответствующих умозаключений — дедуктивных, индуктивных и по аналогии).

Критика аргументов и демонстрации показывает необоснованность тезиса, но необязательно его ложность. В таком случае тезис нуждается в дополнительном подтверждении.

Внушение

Внушение – процесс воздействия на психическую сферу человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии и реализации внушаемого содержания, отсутствием целенаправленного активного его понимания, развернутого логического анализа и оценки в соотношении с прошлым опытом и данным состоянием субъекта.

При внушении происходит принятие партнером информации, основанной на готовом выводе.

Суггестор – тот, кто внушает.

Суггеренд — тот, кому внушают.

Чтобы внушение состоялось необходимо:

1. выбрать вариант поведения:

- *неоспоримый авторитет* — когда суггестор нисколько не сомневается в успехе внушения;
- *интеллектуальный* — когда суггестор объясняет все, что делает;
- *эмоциональный* — при котором используется потребность суггеренда в симпатии, хорошем самочувствии и безопасности;
- *пассивный* — когда суггестор заверяет, что ничего не сможет сделать без помощи суггеренда, создавая иллюзию, что тот все делает сам.

2.учитывать:

свойства суггестора: социальный статус; обаяние; волевое, интеллектуальное, характерологическое превосходство.

Отмечают следующие свойства, характерные для хорошего суггестора:
желание много говорить;

- актерство, игра роли в процессе внушения;
- стремление играть роль всемогущего родителя;
- желание установить одновременно близкие и дистантные отношения;
- непосредственность, свобода действия, уверенность;
- внешнее и внутреннее спокойствие, внутреннее согласие.

Главный показатель ,сила внушения – это авторитет.

Авторитетность — высокая степень значимости (референтности) для окружающих человека (суггестора) и его проявлений.

Его составляющие:

- опыт, прежние заслуги, масштаб произведенных человеком преобразований или причастность его к таковым;
- отражение в окружающих в качестве высоконравственной, справедливой личности;

- обладание тем или иным видом власти.
- престиж используемых источников информации;
- ореол известности, магия имени суггестора; таинственность, недосказанность образа суггестора при том, ему приписываются особые способности.

Для поддержания авторитета:

Средствами для повышения и поддержания авторитета могут быть:

- компетентность, контроль обстановки, самообладание, уверенность;
- подкрепление слов действием: если суггестор точно определяет и подкрепляет ощущения суггеренда словами, предупреждает реакции, сейчас или раньше оказался прав, тщательно проработал и подготовил аргументы (в том числе, например, документы, если они необходимы для беседы); поддержание дистантных отношений;
- грамоты, дипломы, премии, призы; причастность к разного рода институциям, событиям; знакомства;
- играение роли избавителя, ангела-хранителя;
- в речи — уверенный тон, интонация, ссылки на авторитеты, фразы типа «Это очень важно» и др.

3. знать о степени внушаемости:

1) если ваш суггеренд обладает такими *свойствами* и *особенностями личности* как неуверенности в себе, низкой самооценке, чувстве собственной неполноценности, покорности, несамостоятельности, душевной подчиненности, дисциплинированности, послушании, преданности, повиновении, неразвитом чувстве ответственности, отсутствии подтянутости в поведении, робости, стеснительности, застенчивости, доверчивости, повышенной эмоциональности, впечатлительности, мечтательности, тревожности, образности (преимущественно правополушарном мышлении), слабости логического мышления, склонности к подражанию,

склонности к фантазированию, суеверности и вере (в актуализируемый авторитет), медленном темпе психической деятельности, неустойчивых привычках и убеждениях, то степень внушаемости высока.

2) внушение лучше реализовывать при таких *ситуативных факторах*:

- покое, расслаблении, утомлении (общем, органов чувств, мышления), стрессе, сильном эмоциональном возбуждении, напряженности, озабоченности, ощущении безвыходности положения, скуке, безразличии, симпатии, готовности, совершении физических действий, ослаблении воли, неполучении помощи, боли, снижении критичности (от других причин), естественной сонливости, монотонности раздражителей;
- при низком уровне осведомленности, компетентности в обсуждаемом собеседника
- при малой степени значимости вопроса для личности суггеренда);
- при отсутствии опыта поведения в сложной или незнакомой обстановке;
- при дефиците времени для принятия решения,
- при неожиданности сообщения;

4. Внушение эффективно, когда человек в состоянии транса.

Транс — расстройство сознания, проявляющееся автоматическим выполнением сложных актов поведения без осознания окружающей обстановки и целей своих поступков. Режим "забытья".

Внешними признаками (и ощущениями) транса могут быть:

- внутренняя направленность внимания (сосредоточенное и, вдумчивость);
- неподвижность, расслабление или автоматизм движений;
- расслабленное или отрешенное выражение лица ("осовелость");

- покраснение кожных покровов;
- отсутствие моргания;
- остановившийся взгляд;
- ощущение дремоты и сонливости;
- легкость или тяжесть в теле;
- вялость мыслей;
- задержка ответа или молчание.

Транс может проявляться и в течение нескольких секунд.

Транс наблюдается в ситуациях ,отличающихся:

- монотонностью или ритмичностью раздражителей или деятельности (поездки, ходьба, танец, качели и т.п.);
- погружением в себя, сосредоточением, размышлением, фантазированием, вспоминанием (повторным переживанием прошлого);
- приятными телесными ощущениями (массаж, загорание, купание, расчесывание и т.п.);
- необычными ощущениями (снег за шиворот, воздушные ямы и т.п.);
- скукой, отсутствием раздражителей (ожиданием);
- увлеченностью происходящим (событием, рассказом, книгой, фильмом),

Говоря о таких ситуациях, можно стимулировать появление транса у партнера.

5. Внушение эффективно при состоянии сужения сознания

Этот феномен характеризуется как упрощение функционирования сознания, переход от его высших проявлений(мировоззрение, творчество) к низшим: к обычному планированию и далее к простым представлениям и ощущениям;

снижением количества и качества осознаваемых явлений (различий) и их значений; концентрацией на малом числе объектов; уменьшением числа и глубины просчитываемых вариантов; переходом от манипуляций с отражениями к функционированию лишь в качестве тела; упрощением проявлений до телесных функций, необходимых для существования организма.

Оно возникает:

- в состоянии повышенной внушаемости, при аффекте (удивлении, испуге, страхе, смехе, плаче и др.), зевоте, кашле, чихании, экстазе, физическом напряжении, при получении большого объема информации, удовлетворении низших потребностей, сильной концентрации на чем-либо (ожидании).
- ситуативно (секунды и доли секунды) сознание сужается в момент произнесения стереотипных фраз, совершения движений (в том числе, автоматических), несколько дольше — при навязчивости, фиксации на какой-либо мысли или объекте.

При суженном сознании человек воспринимает все буквально, не делает никаких выводов и не критикует.

Виды внушения.

1. прямое.

2. косвенное.

При прямом внушении суггестор прямо формулирует то, что должен сделать суггеренд. Фразы отличаются однозначностью, безапелляционностью, твердостью, произносятся настойчивым, не допускающим сомнений тоном. Для усиления используется давление невербаликой: зона, немигающий взгляд в глаза, наклон вперед, выделение слов и т.д. Скрытые ходы не используются, передается одна мысль, и все подчинено этой цели. Приказ командира, строгое указание начальника или отца своему ребенку,

стимуляция ошибочных действий («накаркал») — все это прямые внушения. «Приди обязательно» имеет более внушающий характер, чем «Приходи», и еще более, чем «Заходи».

Прямое внушение применяется: при небольшом сопротивлении суггеренда; к желающему засмеяться или сопротивляющемуся из-за пренебрежения; к человеку, зависящему от мнений окружающих в других случаях, когда оно уместно,

При косвенном внушении:

Здесь отсутствует прямое побуждение суггеренда, а содержание внушения включено в передаваемую информацию в условном или скрытом виде и может вызывать реакцию, соответствующую привычкам суггеренда.

Мысль подбрасывается «мимоходом, но достаточно определенно».

Другими приемами косвенного внушения могут быть следующие:

- суггеренду рассказывают о других лицах или событиях, при этом ключевая фраза или повороты сюжета акцентируются с различной интенсивностью и «прозрачностью»;
- в присутствии суггеренда обращение к другим лицам, а текст содержит фразу или сюжет, намекающие на определенные выводы или действия, которые суггеренд должен сделать;
- в условной форме «если... (совершить какие-то действия), то... (результат)». Такая постановка может быть воспринята в двух смыслах: так, как сказано, и инверсивно, т. е., если действий не совершить, то результат будет противоположным;
- использование неоконченных фраз, силлогизмов — окончание додумывает партнер либо по аналогии, либо, при интонационной остановке, исходя только из мелодики фразы.
- использование фраз безусловно истинных, за которыми последует

только согласие;

Техники внушения

Гипнотические словесные шаблоны. Они означают выражение методики наведения транса в слове. Хотя все люди глубоко индивидуальны, можно сформулировать своеобразные словесные шаблоны. В основе этой модели принцип – ничего не навязывать клиенту. Это достигается феноменом искусной расплывчатости выражений. Данный принцип позволяет психотерапевту формулировать фразы, звучащие определенно и утвердительно, но на самом деле достаточно общие для того, чтобы осуществить адекватную и полную подстройку к переживаниям клиента. Это должно сопровождаться фиксированием всех его реакций и очень внимательным наблюдением. Психотерапевт не должен навязывать клиенту то, что тот должен чувствовать и переживать, в терминах типа «вы чувствуете сейчас», «вам кажется».

В качестве словесных шаблонов применяются

1. номинализация (обобщение) – использование общих слов, которые не обозначают конкретные предметы: «Я уверен, что вы имеете необходимые способности для решения этих проблем»;
2. неопределенные глаголы – глаголы, не означающие конкретные действия. Клиент должен сделать самостоятельное усилие, чтобы придать этим глаголам те значения, которые более соответствуют его установкам, жизненному опыту или ситуации использования: «Я уверен в том, что вы способны это сделать» [неопределенно-обращенное обозначение возникает, когда существительное, о котором идет речь, не определяется: «*Этому* легко научиться».
3. пропуски в высказываниях: «Я знаю, вы любопытны». Объект такого высказывания полностью опущен и клиенту самому предстоит догадаться, к чему он любопытен.

4. незавершенные фразы создают эффект незавершенного действия и повышают тонус ожидания: «Я научу вас владеть собой». В этой фразе большой потенциал ожидания. Она приковывает внимание клиента ко всем последующим фразам.

Искажения синтаксиса, оговорки

Многие из нас очень гордятся правильностью своей речи. Когда жизнь идет о деловой жизни, корректность и выверенность нашего языка должна быть максимальной. Практически речь делового человека, наряду с такими атрибутами, как костюм, часы, визитка представляет его уровень и во многом определяет успешность его деятельности. Мы настолько привыкли к правильной и в высшей степени корректной деловой речи, что считаем такое положение дел совершенно закономерным. Тем неожиданнее будут результаты применения техники «оговорки».

Например: *Вы, наверное, хотите кипить эту машину?*

Большинство из нас, услышав такую фразу от продавца, мысленно поправят его, «не кипить, а купить». Нам и в голову не придет, что он это сделал сознательно. Однако, поправляя его, мы мысленно произносим это слово, это уже есть не что иное, как начало самогипноза. Если мы поправляем за кем-то слова, то мы никогда не заметим, что эти слова могут сложиться в осмысленное сообщение, предназначенное для нашего подсознания. Именно поэтому техника «оговорки» является одной из самых безопасных для нас. Итак, вы можете, произнося какие-то реплики, сознательно исказить их, добиваясь сразу 2 эффектов: мысленного проговаривания этих слов и фиксации их подсознанием как отличающихся от других слов в сообщении. Если речь идет о подписании договора, то вы можете коверкать такие слова, как «договор», «подписывать», «перспективность», и т.д. Если речь идет о том, чтобы ваш собеседник признал свои ошибки, вы можете заставить его исправлять ваши оговорки в словах «ошибаться», «могут», «признавать», «я». Конечно, исковеркать слово «я», может показаться сложным, но вы

можете просто произнести его глухо, заставляя собеседника как бы повторить его за вами для понимания предложения.

Эта технология требует от вас некоторых актерских навыков, при этом ваши ошибки не должны быть слишком искусственными, чтобы этого не заметили собеседники. Перед тем как использовать данную технику, вам надо создать соответствующий контекст, например, вы можете изобразить, что вы волнуетесь.

Помимо того, чтобы допускать ошибки в словах, вы можете искажать грамматические конструкции. Например вы убеждаете вашего партнера подписать какой-то договор:

Когда я ехал к вам, Иван Иванович, пошел сильный дождь, и мне пришлось вылезти для того, чтобы подписать ее, то есть, простите, посмотреть.

Если вы хотите заставить вашего собеседника поверить вам, вы можете использовать следующую конструкцию:

Когда находишься в отпуске, можно закрыть глаза, глубоко вздохнуть и повесть о том, что по-настоящему приятно.

Если ваш партнер будет смотреть на вас в это время, вы можете принять совершенно беззаботный вид. Он будет думать, что вы просто ошиблись, строя фразу, и внутренне поправит вас.

Работая над ошибочными конструкциями, вы можете не заботиться о том, чтобы их можно было как-то объяснить. Ваши ошибки в 99% случаев припишут вашему волнению, особенно если они будут повторяться через не слишком короткие промежутки времени. Вы должны добиться только 2 вещей. Во-первых, вы должны произносить такие фразы достаточно быстро, как бы торопясь. Во-вторых, смотреть в глаза вашему собеседнику. На первых порах обратите внимание на скорость речи. Подходя к месту, где вы хотите сделать намеренную ошибку, немного ускорьте свою речь, а потом постепенно замедляйте темп. Ни в коем случае выражение вашего лица не должно меняться, когда вы произносите неправильную фразу, потому что

ваш собеседник должен быть уверен, что ошибку заметил только он один. Это гарантирует вашему внушению хорошие шансы быть усвоенным теми, с кем вы общаетесь.

Занимаясь воздействием на собеседника с помощью специальных трансовых технологий, вы должны не только поместить сообщение, содержащее внушение, в подсознание собеседника, но и добиться того, чтобы он забыл об этом сообщении. Рассмотрим некоторые такие техники.

«Дурная бесконечность». Она основана на факте, что после обработки сознанием сюжета какой-либо истории, необходимо некоторое время, чтобы оно извлекло из этого сюжета некоторый смысл. Законы работы нашего сознания таковы, что когда речь идет о восприятии некоторого сюжета, наше сознание не может удовлетвориться просто некоторой последовательностью фактов и событий. Чтобы эта история оказалась записанной в памяти, требуется извлечь из нее некоторые выводы. В момент извлечения смысла сознание в достаточной степени занято этим, чтобы одновременно заниматься защитой подсознательных процессов. Это и нужно использовать для доступа к подсознанию собеседника.

Техника «Дурная бесконечность» – это последовательность историй, которые вы рассказываете и в каждую из которых вложена другая. В последнюю историю вы можете вложить некоторое сообщение, содержащее внушение в соответствии с целями вашей беседы.

Эта технология основана на том, что само внушение вплетено в рамки одной из историй.

Например:

Вы, Иван Иванович, говорите о том, что некоторые пункты договора вам не нравятся. Когда год назад мы заключали договор с фирмой П., я приехал к генеральному директору этой фирмы. Перед тем. Как мы перешли к обсуждению проекта договора, он сказал: «Вы знаете, я очень ответственно подхожу к обсуждению договоров. Когда мы работали с

фирмой М., они предложили мне достаточно подробно разработанный договор. Сначала некоторые пункты этого договора мне не нравились. Однако я вспомнил, что когда мы подписывали договор с фирмой Н., все пункты этого договора, которые мне не нравились, директор этой фирмы предложил исключить. Я согласился, однако решил проконсультироваться со своим юристом. А он мне сказал: «Ты что, только что было принято Постановление №17 правительства России. Вчера как раз выступал один известный юрист с комментариями этого постановления. И сказал, что, кажется, теперь некоторые пункты в договорах, которые не работали раньше, обретут реальную силу и окажут положительное влияние на деловую практику в нашей стране»». После этого мы вернулись к первоначальному тексту и остались довольны этим.

Несмотря на то, что этот текст достаточно прозрачен, его сила велика, потому что сознание вашего собеседника все равно будет запутано в том, кто кому что сказал, и неминуемо последняя формула будет воспринята подсознанием. Даже такая прямолинейная тактика внушения, будучи подкреплена соответствующей степенью резонанса, а также выделение голосом окажет сильное воздействие на тех, с кем вы общаетесь.

Другая техника косвенного внушения была разработана Милтоном Эриксоном. Она носит название «Тройная спираль». Она заключается в следующем: вы начинаете рассказывать первую историю, обрываете ее на самом интересном месте, начинаете рассказывать вторую, обрываете ее, рассказываете целиком третью историю, которая содержит косвенное внушение. После этого заканчиваете вторую, а потом первую истории.

Суть ее заключается в том, что окончание первой и второй историй как бы накрывают собой третью историю, которая как раз содержит внушение, что приводит к проникновению внушения на уровень подсознания.

Например: Я, Иван Иванович, сегодня ехал к вам на маршрутке №5 и думал о нашей встрече. Вместо того, чтобы идти по литейному, она поехала по Невскому проспекту мимо дома Книги.

Кстати, я две недели назад заходил в Дом Книги, чтобы купить книгу по гипнозу. Я открыл одну из них и стал листать. То ли из-за жары, то ли из-за такого количества людей, то ли из-за шума я стал испытывать какое-то состояние ясности сознания. Когда-то в университете на пятом курсе, один профессор читал нам курс лекций. Перед каждой он говорил нам: «Успокойтесь и расслабьтесь. Вы добьетесь всего, чего хотите, если будете слушать меня и делать то, что я говорю». Я помню, что это очень нам помогало в восприятии скучного материала его лекций.

Так вот, в Доме Книги, когда я почувствовал необыкновенную ясность сознания, я подумал: «Так ведь это и есть гипноз». Когда я проезжал в маршрутке сегодня мимо Дома Книги, я подумал, насколько лучше там стало, потому что можно познакомиться с литературой, не ожидая, пока продавец даст тебе книгу, которая тебя интересует.

Вы можете использовать любые факты, события, происшествия. Здесь важнее всего не содержание, а форма, которая позволяет вам осуществить косвенное воздействие. Две первые истории могут быть какими угодно, главное – внушение, которое содержится в третьей истории.

Противостояние

Контрсуггестия – сопротивление внушающему воздействию и способы такового.

Может быть использована как для защиты личности от суггестивного воздействия, так и для опровержения этой защиты. Выделяют такие антисуггестивные барьеры:

- сознательное критическое мышление — в этом случае внушаемая мысль имеет дополнительную силу, если она хорошо логически продумана;
- неосознаваемый интуитивно-аффективный барьер — может проявляться в виде негативизма, тенденциозности, сомнений, подозрительности;

- этический барьер — когда содержание внушения противоречит долгу, морально-этическим и религиозным установка.

Психологические средства достижения эффективности общения: особенности функционирования психических процессов, бессознательного уровня психики и их значимость для достижения эффективности процесса коммуникации; психотехнология нейролингвистического программирования; трансактный анализ общения Э. Берна; особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный) психологические механизмы создания имиджа.

Психологические особенности спора. Из истории происхождения спора. Определение понятий: спор, дискуссия, полемика. Виды спора. Части спора. Правила спора. Уловки спора. Предмет спора. Позиции, поведение участников спора. Национальные и культурные традиции, их учет в споре. Уважение к оппоненту. Выдержка и самообладание в споре. **Конфликты и психологические пути их решения в деловом общении.**

Конфликт – произошло от латинского «конфликтус», т. е. столкновение. Это столкновение идей, взглядов, мировоззрений, сил.

Структура конфликта – это совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность. Компоненты конфликта:

1. Люди, задействованные в конфликте – **оппоненты**.
2. Сторона, которая первой начала конфликт – **инициатор** конфликта.
3. Ядро конфликта – **противоречие**.
4. Воображаемая проблема – **предмет** конфликта.
5. Ядро предмета, проблемы – **объект** конфликта, его труднее выявить, т. к. он лежит глубже.
6. Стратегия ведения конфликта.

Функции конфликта:

1. конструктивная (устраняет противоречие, позволяет понять , оценить индивидуально- психологические особенность людей, способствует

развитию личности, может улучшить качество индивидуальной деятельности).

2. деструктивная (негативно воздействует на психическое состояние, сопровождается стрессом, нарушает межличностные отношения).

Классификация конфликтов:

- 1. Социальные:** между личностью и группой, между группами, между личностями.
- 2. Внутриличностные:** между хочу и хочу, между могу и не могу, между хочу и не могу, между нужно и нужно, между хочу и нужно, между нужно и не могу.

Рассмотрим конфликты между личностями в профессиональной деятельности. Их подразделяют на конфликты по горизонтали и конфликты по вертикали.

Конфликты « по вертикали» – это конфликты между руководителем и подчиненным.

Конфликты « по горизонтали» – это конфликты между сотрудниками, людьми.

Причины возникновения конфликтов

1. интенсивность совместной деятельности, 60 % всех конфликтов приходится на месяцы проверки, аттестации.

2. близость руководителя и подчиненного по служебному положению.

3. разбалансированность рабочего места. Рабочим местом называют совокупность функций и средств, достаточных для выполнения этих функций. Все функции должны быть обеспечены средствами.

4. субъективные причины:

- излишняя опека и контроль подчиненных,
- недостаточная профессиональная подготовка руководителя;
- неравномерность распределения служебных обязанностей, нагрузки,

- нарушения в системе стимулирования труда,
- низкая культура общения,
- недобросовестное исполнение обязанностей,
- стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой,
- психологические особенности участников (агрессивность, тревожность, акцентуации характера, неадекватная самооценка).

Памятка

Способы предупреждения конфликтов « по вертикали»:

1. ставьте подчиненным ясные, конкретные, выполнимые задачи.
 2. Обеспечьте выполнение задачи всем необходимым (предоставить подчиненному инициативу).
 3. Необходимо помнить, что:
 - тотальный контроль порождает небрежность;
 - скрытый контроль – неприязнь;
 - не стоит держать своих взглядов при себе;
 - не стоит контролировать из недоверия.
 4. не спешить с однозначной оценкой результатов.
 5. достигнутое подчиненными оценивать исходя из начального положения дел и успехов других работников.
 6. критикуйте после того, как похвалите.
 7. критикуйте и оценивайте не личность, а поступок.
- Боритесь с проявлением негативных эмоций.
8. реже наказывайте и помогайте исправлять ошибки.
 9. критикуя, указывайте возможные пути исправления ошибок.

Помнить, что конфликт легче предупредить!

Решение конфликтов по «вертикали»

1. умеете слушать подчиненных в конфликте.
2. вникайте в заботы подчиненного. Подчиненный может воспринимать свою нагрузку как чрезмерную, стоит изменить его отношение или упорядочить его деятельность.
3. не повышать голос- это показатель того, что руководитель не владеет ситуацией и собой.
4. переход с «Вы» на «Ты» является унижением подчиненного и дает ему право ответить также.
5. использовать поддержку вышестоящих руководителей и общественности в ситуации неуступчивости подчиненного.
6. не бойтесь идти на компромисс.
7. если вы не правы, лучше не затягивать конфликт и уступить подчиненному.

Если вы- подчиненный, вам рекомендуют:

1. не спешить противодействовать руководителю;
2. быть выдержанным;
3. если вы правы, не уступайте в главном, обратитесь за поддержкой к коллегам, к вышестоящему руководству;
4. предложите несколько вариантов решения конфликта;
5. не переходите на грубость;
6. вызовите руководителя на откровенный разговор;
7. если не правы, сразу уступите;
8. если вы правы, обоснуйте свою позицию один на один;
9. не предлагайте диаметрально противоположных решений относительно предложений руководителя.

Как вести себя с начальником

1.принять руководителя таким какой он есть (в Японии есть кабинет где стоит манекен руководителя, подчиненный может обругать, поколотить его и вернуться на рабочее место)

2.знать, что выполнение служебных обязанностей -не значит жертвенная преданность работе. В этой связи:

- установить личностные границы (не давать загружать себя работой)
- уметь говорить « нет»
- не бояться ошибок. Когда задание не понятно, лучше переспросить, не боясь казаться тупым.

3. знать, как защитить себя от принуждений:

- если вас просят срочно подготовить что- либо, а у вас планы на вечер, надо не спешить с ответом, а прояснить положение: что именно сделать, к какому сроку, с каким качеством, способны ли вы справиться самостоятельно, можно ли разделить работу по степени срочности.
- Если все срочно, ищите варианты отказов:

«Я не хочу делать работу абы как. Серьезные документы требуют тщательного отношения».

«Я думаю, что одному мне не справиться, в срок не уложиться. Вы сможете выделить мне в помощь Ивана Ивановича?»

4. Знать, как защитить себя от манипуляций:

манипулятивные приемы:

- уход от темы (когда не хотите выполнить просьбу, но не хотите прямо отказывать)
- просьба совета, когда хотите сделать задуманное чужими руками «Вы не знаете, как мне поступить с ...»
- обходной маневр: сначала расспросить о семье, здоровье, а потом изложить просьбу.

Защита:

1) детективный способ: сказать открыто, например, « насколько я вас понял, вы просите меня не только посоветовать, но и выполнить это, но я не могу».

2) идиотский : « Вы у нас большой знаток английского, не подскажите как здесь перевести?» « Подскажу. Берите словарь и переводите».

3)бюрократический : действовать только согласно условиям, указанным в трудовом договоре.

5. Знать способы защиты во время конфликта:

- выдержать паузу и казаться спокойным, для чего представить:
- все вокруг заливают яркий свет, обвинения не достигают вас;
- критикующий- несчастный маленький ребенок, капризничает ,пожалейте его.
- переключит внимание: « как вы мне посоветуете исправить ситуацию?»
- поблагодарить за конструктивную критику.
- предложить конкретный способ исправления ошибки.

Конфликты по горизонтали.

Считается, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих условий:

1.адекватность восприятия конфликта, т. е.точная, не искаженная личными пристрастиями оценка собственных действий, позиций, так и поступков оппонентов.

2.открытость и эффективность общения: должно быть открытое обсуждение проблемы, не стесняясь и не сдерживая эмоции, при этом:

- вместе определить суть проблемы, приведшей к конфликту;
- повод конфликта;
- поиск совместных путей выхода из конфликта (каковы наши совместные цели, во имя которых необходим найти выход из конфликта?)
- совместное решение о выходе из конфликта.

- реализация намеченного совместного способа разрешения конфликта.

3.Создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

4. В разрешении конфликта можно использовать посредника, но

а) он должен быть нейтральным лицом;

б) оппоненты должны договориться, что есть посредник и использовать его рекомендации для разрешения конфликта.

в) главная задача посредника- сбор информации и уяснение проблемы, но не принятие решения.

г) посреднику следует помочь конфликтующим сторонам решить, в чем они могут уступить друг другу.

Необходимо помнить, что « То, что начато в гневе, кончается в стыде»

(Л. Толстой).

Способы снятия напряженности:

1.пассивный (поплакаться в жилетку)

2.активный (спорт)

3.логический: сосредоточиться на неприятностях пока не будет найден выход из сложившегося положения.

Раздел 4.Формы делового общения и психологические условия их эффективной реализации

Психологические условия эффективности проведения деловой беседы. Деловая беседа как основная форма делового общения. Этапы проведения деловой беседы, психологические особенности поведения каждого этапа деловой беседы. Вопросы собеседника и их психологическая сущность. Парирование замечание собеседников. Психологические приемы влияния на партнеров.

Деловые переговоры и совещания: психологическая специфика их проведения.

Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание. Стили и приемы профессионального слушания. Виды слушания. Фильтры «Я – слушания» в общении.

Техника и тактика аргументирования. Внушение. Общие положения: понятие, сущность, формула, этапы внушения, условия эффективности внушения. Особенности взаимодействия: управление вниманием, доверие к суггестору и т. д.

Свойства суггестора. Раппорт. Степень внушаемости. Транс. Сужение сознания. Повышение внушаемости. Прямое и косвенное внушение. Особенности речи. Заражение: понятие, аспекты заражения, возникновение заражения. Внешние проявления. Стимулирование и предупреждение эмоций.

Подражание: понятие, виды, законы. Конгруэнция. Инкорпорация. Согласование. Ведение. Элементы подражания.

Убеждение: понятие, характеристика. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.

Национальные стили ведения переговоров: американский, французский, китайский и др.

Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Требование к выступлению: правила при выступлении, вариант структуры выступления. Начало выступления. Внимание аудитории. Завершение выступления. Значение вопросов. Язык бессознательного и его роль выступления. Выразительные средства. Риторический прием.

Раздел 5. Деловое общение в коллективе

Особенности делового общения в коллективе. Коллектив: понятие, особенности функционирования и развития. Психологические аспекты управления коллективом

Проблема лидерства и руководства. **Особенности общения руководителя с подчиненными.**

Рабочая группа – это социальная группа, общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями взаимопомощи.

Важная характеристика рабочей группы – профессиональная зрелость.

Факторы, определяющие степень зрелости:

1. Технологические (использование передовых технологий, компьютеров и т.д.)
2. Экономические, т.е. формы оплаты труда, особенности форм собственности.
3. Организационные (система отношений руководитель-подчиненный)
4. Психологические.

В психологические факторы рабочей группы входят 2 компонента:

1. материальный (психология конкретного индивида)
2. духовный (идеология и психология группы)

Идеология – это совокупность идей, взглядов, которые регулируют цели деятельности.

Психология группы – совокупность определенных социально-психологических явлений, возникающих в процессе её формирования и функционирования на основе становления внутренних связей в коллективе, форм взаимудовлетворения потребностей его членов.

В психологию группы входит:

- психологический климат группы;
- способы общения;
- проблемы лидерства;
- природа конфликтов.

Рассмотрим их подробнее.

Психологический климат коллектива – это психологическое состояние группы, отражающее особенности её жизнедеятельности.

Различают понятия психологическая атмосфера и психологический климат.

Атмосфера – специфическое психическое состояние, проявляющееся в общении людей друг с другом и стиле совместного поведения.

Это неустойчивое, постоянно изменяющееся состояние.

Климат – не ситуативные перемены в настроении людей, а устойчивые его черты.

Факторы, формирующие социально-психологический климат:

1. факторы макросреды:

- характер социально-экономической системы, в условиях которой осуществляется жизнедеятельность общества в целом;
- воздействие органов управления предприятия, которое конкретизирует функционирование первичных коллективов;

2. факторы микросреды:

- комплекс технических, санитарно-гигиенических и организационных элементов, которые входят в понятие «производственная ситуация»;
- групповые явления и процессы, т.е. социально-психологические факторы (групповая динамика, структура группы и др.)

Обратимся к сущности понятия лидер.

Лидер – наиболее авторитетный член социальной группы, личностное влияние которого является определяющим в социальных процессах, неформальный руководитель, авторитет которого формируется стихийно.

Лидерство – доминирование в межличностных отношениях.

Лидерство – процесс воздействия на людей, порожденный системой неформальных отношений.

В современном менеджменте лидерство характеризуется неоднозначно:

1) лидерство есть разновидность власти, спецификой которой является направленность сверху вниз и носителем такой власти выступает не

большинство, а один человек или небольшая группа лиц – «лидерство-власть, осуществляемая одним или несколькими индивидами» (*Ж. Блондель*);

2) лидерство есть управленческий статус, социальная позиция, связанная с принятием решений, это руководящая должность;

3) лидерство – это влияние на других лиц (*В. Кац, Л. Эдингер*), но не любое, а отвечающее следующим условиям:

а) постоянство влияния – это не разовое кратковременное воздействие;

б) широта влияния – воздействие осуществляется на всех членов группы;

в) явный приоритет во влиянии, отношения лидера и ведомых ассиметричны, односторонняя направленность от лидера к членам группы;

г) организационный лидер опирается не на прямое применение силы, а на авторитет или признания правомерности руководства.

4) лидерство – естественный социально-психологический процесс в группе, построенный на влиянии личного авторитета человека на поведение членов группы.

5) лидерство есть неформальное явление, это символ эмоционально-психологической общности группы и образец поведения для её членов.

Лидерство-это всегда вопрос степени, силы влияния, зависящие от соотношения личных качеств лидера с качествами тех, на кого он пытается оказать влияние, и с ситуацией, в которой находится данная группа.

Лидерство в группе – это процесс межличностного влияния. Лидера порождают не столько личные качества или их особое сочетание, сколько структура взаимоотношений в данной конкретной группе. Эта система межличностных связей формируется и определяется целями группы, ценностями и нормами, в ней сформировавшимися. Лидер как бы олицетворяет систему предпочитаемых группой целей и ценностей, является их носителем, активным проводником в жизнь. Лидером принимается и считается тот, чьи установки и ориентации становятся референтными, то есть

исходными эталонами для всех или большинства членов группы в оценке ими значимых аспектов её жизнедеятельности. За ним признаётся право вести за собой, быть последней инстанцией в оценке различных групповых ситуаций и обстоятельств.

Лидер – это лицо, облечённое властью, имеющее авторитет и право на влияние и оценку.

Лидерство в группе – процесс столь многоликий, что могут быть выделены виды лидерства.

Теории лидерства.

1.теория великой личности (индивидуальные качества даны с рождения)Теория лидерских черт.

2.теория обмена. Лидер-процесс обмена между лидером и последователями или групповая теория лидерства.

3.ситуационная теория-

- модель Фреда Фидлера
- теория путь-цель

4.Теории харизматического лидерства

5.Синтетическая теория.

Научный анализ лидерства начался с изучения самих лидеров. Какие особенности или черты делают человека лидером – вот основной вопрос, на который пытались найти ответ в рамках теоретических подходов.

Ранние теории лидерских черт восходят ещё к Древней Греции и Риму. Они утверждают, что лидерами рождаются, а не становятся. Теория великой личности полагает, что индивид рождается с качествами, либо без них. Считается, что Наполеон имел именно врожденные качества. Было сделано предположение, что, некоторые люди рождаются лидерами и что научить человека быть лидером нельзя. Проводились многочисленные эмпирические исследования по выявлению универсальных черт личности лидера. Анализировались интеллект, воля, уверенность в себе, потребность в доминировании, общительность, способность к адаптации, дружелюбие,

красноречие и т.д. Было составлено множество списков таких черт для отборочных тестов. Обнаружилось широкое разнообразие 'черт лидера" и практически несовпадение их в наборах предлагаемых различными исследователями. Наиболее часто встречались такие черты, как интеллект, инициатива, уверенность в себе. В конечном итоге поиски «черт лидера» зашли в тупик, т.к. на практике вполне эффективные лидеры часто не обнаруживали необходимых по тесту черт, а те, кто обладали ими, не всегда могли успешно справиться с функциями лидера.

Со временем теория великой личности уступила место более реалистическим подходам. **Теория лидерских черт.** Под влиянием бихевиоризма в психологии исследователи согласились с тем фактом, что лидерские качества могут не только быть врожденными, но также и приобретенными в результате научения или жизненного опыта.

Внимание переключилось на поиск универсальных качеств, присущих лидерам. Результаты огромного исследования оказались неожиданными. Единственной постоянной характеристикой оказался интеллект. Когда теорию лидерских черт применили к лидерству в организациях, результат оказался ещё более туманным. Признав, что нет причинно-следственных связей между рассмотренными качествами и успешным лидерством, предположили, что успешными для лидера являются качества эмпатия или межличностная сенситивность, а также уверенность в себе.

В целом не удалось обнаружить общие для лидера черты и понять какие из качеств важнее.

Оценка теории: данная теория привела к прогрессу в описании феномена лидерства, но она обладает малой аналитической и прогностической ценностью. Этот подход существует до сих пор, но теперь основное внимание уделяется не личным качествам, а навыкам, связанным с работой.

Теория обмена.

Или групповая теория лидерства.

Эта теория основывается на идеях социальной психологии, в частности на классической теории обмена. Для достижения групповых целей должен существовать положительный обмен между лидером и его последователями (подчиненными).

Более полувека назад Честер Барнард кратко охарактеризовал подобный подход следующим образом:

«Теории обмена предполагают, что члены группы вносят определенный вклад за свой счет, а получают выгоды за счет всей группы или других её членов. Взаимодействие продолжается потому, что члены группы находят социальный обмен взаимно полезным».

Приведенная цитата подчеркивает, что лидерство-это процесс обмена между лидером и последователями. Социально-психологические исследования подтверждают идею обмена. Кроме того, исследования, проведенные в Огайо, говорят в пользу группового подхода к лидерству, особенно в отношении параметра внимания к последователям.

Влияние последователей на лидера. Ряд исследований показывает, что

- в действительности подчиненные могут влиять на лидера так же, как лидер может влиять на них. Например, когда подчиненные работали неважно, лидеры, как правило, обращали больше внимание на структурирование здания, когда же подчиненные хорошо делали свое дело, лидеры больше внимания проявляли к их нуждам.
- в лабораторном исследовании было обнаружено, что производительность группы оказывает большее воздействие на стиль лидерства, чем стиль –на эффективность работы группы.
- в новосозданных группах лидеры могут приспособливаться, оказывая поддержку последователям в зависимости от уже существующего уровня сплоченности, энтузиазма группы.

Т.о., исследования показывают, что подчиненные влияют на лидера, его поведение, а лидеры в свою очередь влияют на подчиненных.

Модель вертикального двойного соединения. Теории обмена соответствуют подходу вертикального двойного соединения (ВДС), позднее названного моделью обмена между лидером и членом группы (ОЛГ). Обе теории утверждают, что лидеры по-разному относятся к отдельным подчиненным. В частности между лидером и подчиненными складываются диадные отношения, которые влияют на поведение и тех и других. Например, те преданные подчиненные получают больше вознаграждений, чем те, кто не ведет себя подобным образом.

Оценка теории: ВДС и ОЛГ скорее описывают типичные ролевые процессы лидерства, чем предполагают модель нисходящих отношений обмена, оптимальных для эффективного лидерства.

Ситуативная модель Фреда Фидлера.

Ситуационный подход был назван «цайтгейст», что по-немецки «дух времени», здесь лидер рассматривается как продукт времени и ситуации. Лидером становится человек, который обладает определенными качествами и чертами, востребованными в данной ситуации.

Фидлер пришел к выводу, что в очень благоприятной и не очень благоприятной ситуации более эффективен тип жесткого, нацеленного на задачу лидера. Если ситуация лишь умеренно благоприятна более эффективен ориентированный на человеческие отношения лидера.

Что должен учитывать лидер для создания благоприятной ситуации?

1. взаимоотношения между лидером и членами группы,
2. степень структурированности задачи,
3. позиционная власть лидера, определяемая его формальными полномочиями.

Т. Шибутани выделил 5 типов социальных ситуаций в зависимости от изменения степени взаимоотношений и автономии субъектов:

1. внезапные критические ситуации (непредсказуемые) В такой ситуации прежний лидер может не справиться с ситуацией и поэтому появляется новый лидер, который может быть рядовым членом группы.

2.критические повторяющиеся, предсказуемые ситуации. В таких ситуациях могут быть запасные лидеры, которых специально готовят для принятия решений в возникших условиях.

3.типичные повторяющиеся ситуации. Здесь проявляют себя люди, склонные к доминированию в общении.

4. типичные повторяющиеся ситуации, которые возникают при работе большинства людей. Здесь действуют руководители или утвержденные лидеры.

5.групповые ритуалы. Это неформальные отношения, определяющие шаблоны социального поведения большинства членов группы. Здесь действует только неформальный лидер.

Теория лидерства «путь-цель».

Другим, широко признанным теоретическим направлением ситуационного подхода является теория «путь-цель», которая развивалась в рамках концепции ожидания в теории мотивации. Эта теория пытается объяснить влияние, которое оказывает поведение лидера на мотивацию подчиненных, их удовлетворенность и деятельность. Версия этой теории, принадлежащей Хаулу, объясняет 4 основных типа или стиля лидерства:

1.директивное (авторитарный): подчиненные точно знают, чего о них ждут, лидер дает четкие указания, подчиненные не принимают участия в принятии решений.

2.поддерживающее. Лидер дружелюбен и доступен, вызывает подлинную заботу у подчиненных

3.Лидерство, основанное на вовлечении подчиненных в принятие решений. Лидер просит у подчиненных совета , но решение принимает сам.

4.лидерство, ориентированное на достижения. Лидер ставит перед подчиненными задачи и демонстрирует уверенность, что они смогут их разрешить.

Отличие теории от теории Фидлера: на практике различные стили могут использоваться одним и тем же лидером в различных ситуациях.

Лидеры будут восприняты подчиненными благожелательно и смогут оказывать на них влияние, если поведение их будет максимально соответствовать:

1. потребностям и ценностям подчиненных
2. требованиям данной рабочей ситуации.

Теории харизматического лидерства

Харизматическое лидерство-это возврат к старому пониманию лидера как человека, который силой своих личных способностей может оказывать глубокое и необычайное воздействие на последователей. Современную трактовку этой теории связывают с работой Роберта Хауса (хотя еще с Древней Греции идет об этом речь).

Хаус предположил, что харизматических лидеров отличает уверенность в себе и в своих подчиненных, идеологическое видение перспективы и воздействие личным примером (изучал политических и религиозных лидеров).

Последователь Б.Басс отмечает, что харизматические лидеры обладают отличными навыками ведения дискуссии и убеждения, техническими знаниями и способны добиваться изменений установок, поведения и эмоций своих последователей.

Расширенная версия теории признает, что харизматическое лидерство имеет и свои темные стороны. Таких лидеров обычно представляют как сказочных героев, но им свойственны и аморальные качества. Принимая во внимание то, что лидеры должны отвечать определенным этическим стандартам, было замечено, что они заслуживают этой оценки в том случае, если преобразуют свою организацию таким образом, что её члены следуют за лидером и стремятся к достижению общих целей не по принуждению или в расчете на личную выгоду, а потому, что они добровольно отождествляют себя с организацией, нормами поведения и целями. Эта идея преобразования была подхвачена Басом, который предположил, что харизматическое лидерство является частью более широкого понятия преобразующего лидерства.

Таблица 2

Этические и неэтические характеристики харизматических лидеров

этические	Неэтические
1.использует власть для служения другим	Использует власть только в личных интересах и ради выгоды
2.соотносит свое видение ситуации с потребностями и ожиданиями последователей	2.продвигает свое личное видение ситуации
3.учитывает и воспринимает критику	3.занимается цензурой критических замечаний и противоположных мнений
4.стимулирует последователей к независимому мышлению и критическому восприятию мнения лидера	Требует безусловного принятия собственных решений
5.открытая двусторонняя коммуникация	Односторонняя коммуникация
6.наставляет, развивает и поддерживает подчиненных, делит признания с другими	Нечувствителен к потребностям подчиненных
7.опирается на внутренние моральные стандарты для удовлетворения организационных общественных интересов	Ориентируется на условные внешние моральные стандарты для удовлетворения собственных интересов

Таблица 3

Харизматические стили лидерства по Надлеру и Туману

Типы стилей	значение	примеры
Наделяющий видением	Создание картины	Настаивает на

перспективы	будущего (или желаемого будущего), с которой люди могут идентифицироваться и которая вызовет у них воодушевление	обязательном общем видении перспективы, устанавливает высокий уровень ожиданий
вдохновляющий	Возбуждение энергии и мотивации к действию среди членов организации	Демократизация личного воодушевления и уверенности, поиск, нахождение и использование примеров успеха
поощряющий	Психологическая помощь людям в достижении сложных целей	Выражение личной поддержки, эмпатия

Синтетическая теория лидерства

В синтетической теории лидерства был сделан шаг к компромиссному решению проблемы. Согласно этой теории воедино должны быть связаны три переменных - лидер, ситуация и группа, где лидер воздействует на группу и группа воздействует на лидера; лидер воздействует на ситуацию и ситуация воздействует на лидера; группа воздействует на ситуацию и ситуация воздействует на группу.

Лидерство, таким образом, образуется как результат взаимодействия этих переменных (иногда добавляются и другие переменные, например, длительность существования группы и т.д.).

Синтетическая теория лидерства в связи с комплексностью, системностью подхода к изучению лидерства оказалась наиболее устойчивой. Последующие исследования лидерства в той или иной степени основываются на этой теории. Так, при отборе и обучении менеджеров часто в качестве важнейшего критерия рассматривается соответствие их ситуации, т.е. комплексу условий в которых они будут работать (например, степень структурности задач и т.д.), разрабатываются сами ситуационные комбинации.

Черты, присущие лидеру

Лидер для « завоевания власти!» в группе использует такие же формы влияния (кроме правовых полномочий) как и руководитель:

- власть, основанная на принуждении (это страх ведомого перед любыми лишениями, неприятностями, которые может доставить лидер в случае неподчинения. Например, бойкот, унижение и т.д.);
- власть основанная на вознаграждении (это положительное подкрепление необходимого поведения ведомого лидером, например, похвала);
- власть основанная на традиции (это использование привычки людей подчиняться социальным нормам поведения вообще и в данной группе; такое подчинение дает чувство защищенности, принадлежности к группе);
- власть примера (это привлекательность, сила личных качеств, способностей лидера, которые создают у ведомого желание быть похожим на него, через подчинение лидеру добиться благосклонности, уважения);
- власть эксперта (это вера в ценность знаний лидера, его компетенцию);

- власть убеждения (это эффективная передача своей точки зрения лидера ведомому);
- власть через участие (это привлечение ведомых к участию в управлении, т.е. формирование целей и задач деятельности, которую они потом будут выполнять).

Использование каждой из перечисленных форм влияния должно, естественно соответствовать конкретной ситуации, составу группы, социальным параметрам самого лидера и т.д.

В целом неформальным лидерам свойственно:

- быстрее, чем остальным членам группы осознавать складывающиеся внутригрупповые нормы поведения, способствовать их закреплению в жизнедеятельности группы;
- эффективное общение; они легко вступают в контакт с другими людьми, используют наиболее успешные формы общения, чтобы повлиять на поведение членов группы;
- стремление к руководству, потребность направлять действия других людей;
- чувство удовлетворения, которое возникает при успешном выполнении роли неформального руководителя.

Неформальное лидерство возникает как продукт неформальной жизнедеятельности группы в организации, которая заключается в следующем.

Обобщая результаты исследований, можно сделать вывод, что лидерство складывается из следующих компонентов: эмоционального («сердце группы») и делового или инструментального («руки группы») (некоторые психологи выделяют еще информационный компонент лидерства, так называемый «мозг группы»). Естественно, наилучшим будет лидер,

сочетающий все компоненты. Роль инструментального лидера преимущественно включает в себя действия, направленные на достижение стоящей перед группой цели. Роль экспрессивного лидера - поддержание внутреннего климата, групповая интеграция. Таким образом, в активно действующей группе может быть как минимум два лидера. Деятельность одного из них будет ориентирована на управление деловой активностью, деятельность другого - на управление эмоциональной.

В свою очередь, инструментальное лидерство тоже дифференцируется. Групповая цель на разных этапах своей реализации требует приложения разных усилий. Необходимо нацеливать членов группы то на само действие, то на поиск оптимальных путей его выполнения, то на решение рутинных промежуточных задач. Соответственно, частная инструментальная задача может вызывать к жизни лидеров разного типа: лидера-организатора, лидера-инициатора, лидера-эрудита, лидера-мастера. Таким образом, в группе может существовать одновременно несколько разнонаправленных лидеров. Причем, чем выше уровень развития группы, чем многообразнее цели и насыщеннее внутренняя жизнь, тем более разветвлена лидерская структура группы.

Типология лидерства

Так как лидерство тесно связано с решением тех или иных задач, его можно типологизировать в соответствии с видами групповой деятельности. Различают групповые деятельности инструментального и экспрессивного вида. Инструментальные деятельности направлены на выполнения групповой её целевых функций, ради которых она и была создана. Экспрессивные деятельности направлены на поддержание группы как единого целого, её дальнейшее развитие и сплочение. Соответственно инструментальное имеет целью обеспечение управления группой в процессе решения её целевых

задач, а роль экспрессивного лидерства – в обеспечении позитивного внутреннего климата группы, её стабильности.

В любой реальной группе может одновременно существовать несколько разноплановых лидеров, не вступающих друг с другом в серьёзные противоречия. Это говорит о том, что внутри каждой из двух выделенных сфер может происходить ещё более глубокая дифференциация лидерских ролей. Так, внутри инструментального лидерства можно выявить лидера-организатора, лидера-инициатора, лидера-эрудита, лидера-мастера, лидера-скептика и т.д. А среди экспрессивных лидеров существуют: лидер эмоционального напряжения, лидер-генератор эмоционального напряжения и т.д.

А теперь мы обратимся к другим, более конкретным классификациям как уже указанных видов лидерства, так и многих других.

В зависимости от преобладающей функции выделяют:

- **Лидер-организатор** нужды коллектива воспринимает как свои собственные и активно действует. Такой лидер оптимистичен и уверен, что большинство проблем вполне решаемо;
- **Лидер-творец.** Привлекает к себе прежде всего способностью видеть новое, братья за решение проблем, которые могут показаться неразрешимыми и даже опасными;
- **Лидер-борец.** Волевой, уверенный в своих силах человек;
- **Лидер-дипломат** ориентируется на превосходное знание ситуации и её скрытых деталей;
- **Лидер-утешитель,** готов поддержать в трудную минуту, уважителен, доброжелателен, вежлив, предупредителен, способен к сопереживанию;

По содержанию лидерской деятельности:

- **Деловое лидерство** характерно для формальных групп, решающих производственные задачи. В его основе такие качества как высокая компетентность, умение лучше других решать организационные задачи, деловой авторитет, наибольший опыт в данной области деятельности. Деловое лидерство наиболее сильно влияет на руководство.
- **Эмоциональное лидерство** возникает в неформальных социальных группах на основе человеческих симпатий – притягательности лидера как участника межличностного общения.
- **Информационное лидерство**, лидер-«мозг» группы; всё знает, может объяснить, найдёт любую информацию.

Наилучшим будет лидер, сочетающий все три компонента, но такой универсальный лидер встречается очень редко. Чаще всего встречаются сочетания двух компонентов: эмоционального и делового, информационного и делового.

Лидер по исполняемым ролям:

- **Организатор** (групповая интеграция)
- **Инициатор** (выдвижение идей и решение новых проблем)
- **Генератор эмоционального настроения** (доминирует в формировании настроения группы)
- **Эталон**
- **Мастер**
- **Эрудит** (отличается обширными знаниями).

В зависимости от того, как воспринимает лидера группа:

- «**один из нас**»
- «**лучший из нас**»
- «**хороший человек**»

- **«служитель»**

Типы восприятия лидера отдельными членами группы часто не совпадают или накладываются друг на друга.

Психоаналитический подход к пониманию и классификации видов лидерства.

З.Фрейд понимал лидерство как двуединый психологический процесс: с одной стороны, групповой, с другой – индивидуальный. В основе этих процессов лежит способность лидеров притягивать к себе людей, бессознательно вызывать чувство восхищения, обожания, любви. Поклонение людей одной и той же личности может сделать эту личность лидером. Психоаналитики выделяют 10 типов лидерства.

1. **«соверен», или «патриархальный повелитель».**

Выдвигают на основе любви и почитают.

2. **«вожак».** Личность – носитель желаний коллектива, соответствующих определённому групповому стандарту.

3. **«тиран».** Доминирующая, авторитетная личность, его обычно боятся и подчиняются смиренно.

4. **«организатор».** Объединяет людей, его уважают.

5. **«соблазнитель».** Человек становится лидером, играя на слабостях других.

6. **«герой».** Жертвует собой ради других, увлекает за собой.

7. **«дурной пример».** Источник заразительности для бесконфликтной личности, эмоционально заражает других.

8. **«кумир».** Влечёт, притягивает, положительно заряжает окружение, его любят, боготворят, идеализируют.

9. **«изгой», 10. «козёл отпущения»** (антилидеры).

По силе влияния на членов группы:

- **«беспрекословный лидер»** - указания исполняются даже тогда, когда расходятся с интересами членов группы;

- «небеспрекословный» - подчинение возможно до тех, пока не возникает противоречия между собственными интересами и потребностями членов группы.

В зависимости от направления влияния:

- **Конструктивное** (функциональное) способствует осуществлению целей организации.
- **Деструктивное** (дисфункциональное) формируется на базе стремлений наносящих ущерб организации.
- **Нейтральное** не влияет непосредственно на эффективность производственной деятельности.

В реальной жизни границы между этими типами лидерства подвижны, особенно между конструктивным и нейтральным лидерством.

С точки зрения масштабности решаемых задач выделяют:

- Бытовой тип лидерства (в школьных, студенческих группах, досуговых объединениях, в семье);
- Социальный тип лидерства (на производстве, в профсоюзном движении, в различных обществах: спортивных, творческих и т.д.);
- Политический тип лидерства (государственные, общественные деятели).

Существует несомненная связь между судьбой лидера бытового, лидера социального и лидера политического. Первый всегда имеет возможность выдвинуться в лидеры другого типа.

Руководитель

Руководство – это вторая форма реализации социального управления в малой группе. Руководство можно определить как процесс управления группой, осуществляемый руководителем как посредником социального контроля и власти на основе правовых полномочий и норм более широкой,

социальной, общности, в которую включена данная малая группа. То есть, с одной стороны, руководство и лидерство решают однопорядковые близкие задачи: стимулирование группы, нацеливание её на выполнение определённых задач, поиск средств для их эффективного решения. С другой стороны, лидерство представляет собой психологическую характеристику поведения определённых членов группы, а руководство является социальной характеристикой отношений в группе, прежде всего, с точки зрения распределения ролей управления – подчинения.

Однако не следует упрощать психологическую сущность феномена руководства. В руководстве малой группой всегда присутствуют два поста, два аспекта – формально правовой аспект власти («администрирование») и психологический аспект власти, который во многом сближает руководителя с неформальным лидером по способам воздействия на членов группы.

Лидер и руководитель не должны совмещаться в одном лице, так как:

Во-первых, чаще всего лидер и руководитель группы имеют разную ориентацию: руководитель всецело направлен на задачу, а лидер больше ориентирован на внутренние интересы группы. В этом случае, если экспрессивный лидер становится формальным руководителем, он либо разваливает групповую деятельность, либо вынужден переориентироваться на инструментальные функции, вступив в конфликт с группой. То есть он либо не становится руководителем, либо перестаёт быть лидером.

Во-вторых, можно выделить лишь достаточно специфический род групп, для которых будет эффективным слияние в одном лице руководителя и инструментального лидера. Речь идёт, прежде всего, о научных коллективах, продуктивность которых повышается в том случае, если их руководитель способен лидировать в ведущей научной деятельности группы.

В-третьих, существует немало типов социальных групп, где в силу существенных возрастных или статусных различий руководителя и членов группы, описанное выше совмещение не возможно. Это в полной мере относится к студенческой группе. Преподаватель, сколько близко он не был

своим студентам, может опираться в управлении группой только на свой авторитет руководителя. Истинные неформальные лидеры группы будут выявляться из рядовых студентов.

Таким образом, основным инструментом психологического влияния руководителя на группу является его авторитет, мера которого определяется следующими психологическими факторами: некоторые личностные особенности, организаторский и мотивационный потенциал, ценностную привлекательность личности руководителя для членов группы и наиболее существенный фактор – стиль управления, реализуемый руководителем.

Руководитель выполняет основные управленческие функции: планирование, коммуникации, организация, мотивация, контроль деятельности подчинённых и организации в целом. Профессионально подготовленного руководителя называют менеджером (лат. «manus»-«рука» → англ. «to manage»-«управлять» → термин «менеджмент» – «руководство людьми»).

При выполнении функций руководитель должен придерживаться некоторых правил.

1.при организационной функции есть правило делегирования полномочий.

Советы:

- учитывать способности сотрудников и привлекать тех, кто хочет взять на себя трудные задачи;
- продумать мотивацию сотрудников и их стимулирование;
- избегать вмешательства в рабочий процесс;
- позволять сотрудникам представлять в высших инстанциях делегированные полномочия;
- объяснять доступно смысл, задачи работы.

Руководитель, плохо владеющий делегированием:

- работает после окончания рабочего дня;
- сам пишет большую часть инструкций, отчетов;

- не находит времени на отпуск;
- после командировки находит свой стол заваленным корреспонденцией.

2.Контроль.

Советы:

Поощрения:

- вознаграждения должны быть конкретными (за что наградили)
- вознаграждения должны быть безотлагательными;
- вознаграждения должны быть достижимыми, т.е. и за малые успехи должна быть награда;

Наказания:

- реакция на поступок должна быть немедленной;
- наказывая, следует объяснять желательный образец поведения;
- японские менеджеры наказывают только за повторяющиеся ошибки;
- первое наказание делать таким, чтобы вторичного его применения уже не потребовалось.

Контроль должен быть постоянным, открытым, объективным. Контроль – это проявление внимания к сотруднику. Если вас никто не контролирует, значит, вами не интересуются.

3.Коммуникативная функция.

1. управлять людьми по их положительным отклонениям, т.е. замечать любые позитивные детали и приветствовать их.
2. больше просите, чем приказывайте.
- 3.будьте терпимы к инакомыслию.
- 4.больше общайтесь с подчиненными.

Современный менеджер выступает в системе общественного производства как управляющий – дипломат – лидер – воспитатель – организатор-инноватор – человек. Основные требования к личности руководителя: компетентность владение навыками делового общения и

ораторской практики, педагогические, консультативные и психологические умения. Выделяю:

Менеджер-лидер. Американские теоретики менеджмента считают, что каждый менеджер должен быть лидером. В России, напротив, крепко держатся традиция разделять функции менеджера (профессионально осуществляет действия, необходимые для поддержания деятельности материальной подсистемы бизнеса) и лидера (вести за собой людей, их главная функция – обеспечение бесперебойной работы человеческой подсистемы бизнеса). Современное понимание функций менеджера требуют от него профессионального владения, как тем, так и другим.

Менеджер-воспитатель. Техническому совершенствованию работников уделяется большое внимание (повышение квалификации – курсы переподготовки и т.п.), на это тратятся большие средства. Нравственное воспитание как отлаженный механизм практически не существует. Между тем история показывает, что степень воспитанности, высокая нравственность работников является решающим условием экономического роста.

Менеджер-инноватор. Внедрение в производство инновационных технологий это неотъемлемая часть деятельности руководителя. От инноваций зависит количество и качество выпускаемой продукции, лёгкость и быстрота её производства и т.д. и т.п.

Менеджер человек. Менеджер – это личность, т.е. сложная совокупность врождённых и приобретённых качеств, спаянных воедино и составляющих таким образом характер. Рассуждая о качествах идеального менеджера, можно выделить множество различных черт, но в целом они подразделяются на две группы:

1. биологические и социально-экономические характеристики;

личностные качества.

Биологические качества менеджера это, прежде всего черты, носящие объективный характер, т.е. не зависящие от сознания и психики личности. К ним относят: пол, возраст, здоровье, темперамент, способности.

Индивидуальные качества руководителя :

- физические характеристики
- социальное происхождение
- способности – интеллект, рассудительность, знания, умение выражать свои мысли
- личные особенности – приспособляемость, оригинальность, уверенность в себе
- отношение к задачам – трудовая мотивация, ответственность, инициативность, упорство, ориентация на производственные задачи
- социальные способности и навыки – готовность к кооперации с другими, популярность, навыки общения.

Человек, не умеющий находить общий язык с людьми, не умеющий убеждать, влиять, сотрудничать, понимать людей и эффективно общаться, управлять людьми – профессионально не пригоден для деятельности менеджера.

Рассматривая деятельность руководителя в системе коммуникаций, исследователи в первую очередь обращают внимание на его общение с подчинёнными. Особенности отношения руководителя к такому общению можно считать одним из важнейших составных элементов его стиля руководства.

Рост производительной и общественно-политической активности членов производственных коллективов вызывает в жизни насущную необходимость для всех руководителей, вне зависимости от их ранга в официальной организационной структуре, прислушиваться к мнениям, предложениям и жалобам подчинённых. Более того, руководитель должен содействовать расширению творческой инициативы работников и побуждать их к высказыванию своих советов и предложений, поскольку это необходимо для принятия обоснованных решений.

Такой подход руководителя к принятию решений вызван соответствующими общественными потребностями. Однако, как показывает практика, может существовать известная дистанция между наличием той или иной общественной потребности и уровнем её понимания отдельными членами общества. Это применимо и к такой общественной потребности, как всесторонний учёт руководителем информации «снизу».

Рассматривая деятельность того или иного руководителя в системе коммуникаций производственного коллектива, необходимо отметить, что восприятие им информации, идущей «снизу», обусловлено наличием у него соответствующей субъективной потребности и пониманием важности данной информации. При этом в каждом конкретном случае возможны различные сочетания уровня этой потребности и понимания руководителем важности информации «снизу».

На основе полученных экспериментальных данных различают следующие типы руководителей:

- **Тип А.** руководитель в большей степени ориентирован на общение с подчинёнными. Он считает необходимым побуждать подчинённых к высказыванию своих мнений, быть внимательным как к их деловым предложениям, так и к личным просьбам, учитывать их настроение. Полученную «входящую» информацию, руководитель стремится учитывать в своей работе.
- **Тип Б.** руководитель ориентирован на общение с подчинёнными, но не особенно стремится учитывать полученную при этом «входящую» информацию. Он, хотя и считает необходимым побуждать подчинённых к высказыванию своих мнений, выслушивать их до конца, однако не может или не умеет эффективно использовать информацию «снизу» в своей работе.
- **Тип В.** руководитель ориентирован на общение с подчинёнными лишь в рамках своего понимания «целесообразности» такого общения. Он считает необходимым побуждать подчинённых к

высказыванию своих мнений, быть внимательным к их предложениям и просьбам, учитывать их настроение, но только до тех пор, пока это, как он считает, «помогает работе». При отсутствии у себя такой уверенности руководитель не склонен к общению с подчинёнными, хотя они к нему и обращаются. Таким образом, руководитель сознательно ограничивает себя в получении «входящей» информации: ориентируется лишь не её «целесообразность»

- **Тип Г.** руководитель совсем не ориентируется на общение с подчинёнными. Он не считает необходимым побуждать подчинённых к высказыванию своих мнений, уделять большое внимание как их деловым предложениям, так и личным просьбам, учитывать их настроение. «Входящая» информация часто поступает лишь за счёт инициативы подчинённых, руководитель не склонен тратить много времени на её учёт.

Стили

Стиль руководства - это совокупность применяемых руководителем методов воздействия на подчиненных, а также форму исполнения этих методов. Типология была разработана немецким психологом Куртом Левиным (иммигрировал в 30-е годы в США).

1. авторитарный: единоличный способ принятия решения, контроль за выполнением, ожидание повиновения, минимальное информирование сотрудников о состоянии дел.
2. демократический: признание необходимости коллегиальных способов принятия решения, регулярное обсуждение проблем, учет мнений сотрудников, открытость, информированность работников.

3. нейтральный – предоставление возможности делам идти своим чередом.

Менять стили руководства нельзя, т.к. предрасположенность к тому или иному стилю руководства в значительной мере определяется темпераментом руководителя, что изменить практически невозможно. В этой связи разработанная Левиным модель 3 стилей была трансформирована в концепцию континуума (непрерывной последовательности) стилей, с помощью которой пытались отразить разнообразие складывающихся в реальной жизни стилевых вариантов.

Рэнсис Лайкерт выделил:

- эксплуататорско-авторитарный;
- благосклонно-авторитарный;
- консультативно-демократический;
- демократический.

В последствии, когда было установлено, что применение стиля зависит от ситуации, стали разрабатывать многомерные модели стилей руководства.

Управленческая решетка Роберт Блейк и Джейн Моутон

В качестве оснований поведения руководителя выступают 2 параметра: забота о производстве (внимание на прибыль, люди-ресурс производства); забота о человеке (внимание на потребность, ожидание, качества работников, создание для них условий: гарантия занятости, совершенствование структуры зарплаты)

Исходя из этого классификация стилей приобрела вид решетки:

1.9.		9.9
	5.5.	
1.1.		9.1

1.1.обедненное управление: минимальная степень заботы как о производстве, так и о подчиненных.

1.9. управление в духе загородного клуба: руководитель сосредоточен на создании дружелюбной атмосферы, много заботы о людях, мало о производстве.

9.1. режим подчинения руководителю Приоритет производственным задачам, клмат в коллективе руководителя волнует мало.

5.5. организационное управление: руководитель находит баланс производственной эффективности и хорошего климата в группе. Показатели средние.

9.9. групповое управление: максимум – забота о подчиненных, а ориентация работников на общие цели способствует созданию атмосферы доверия.

Соотношение лидерства и руководства

В русском языке для обозначения явлений лидерство и руководство существует два специальных термина и определены различия в содержании этих двух понятий. *Б.Д. Парыгин* называет следующие различия лидера и руководителя:

1. Лидер призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе, руководитель осуществляет регуляцию официальных отношений группы как некоторой социальной организации;
2. Лидерство можно констатировать в условиях среды общественных отношений, руководство – элемент этой системы;
3. Лидерство возникает стихийно, руководство – целенаправленно и под контролем различных элементов социальной структуры;
4. Явление лидерства менее стабильно, выдвижение лидера зависит от настроения группы, руководство – явление более стабильное;
5. Руководство подчинёнными в отличие от лидерства обладает системой гораздо более определённой системой различных санкций, которых в руках лидера нет;
6. Процесс принятия решений руководителем значительно более сложен, не обязательно коренящийся в данной группе, в то время как лидер принимает более непосредственные решения, касающиеся групповой деятельности;
7. Сфера деятельности:
 - Лидера – малая группа (где он и является лидером);
 - Руководителя – гораздо шире, т.к. он представляет малую группу в более широкой социальной системе.

Как видно из приведённых соображений, лидер и руководитель имеют, тем не менее, дело с однопорядковым типом проблем, а именно, они призваны стимулировать группу, нацеливать её на решение определённых задач, заботиться о средствах, при помощи которых они могут быть решены.

В этой связи необходимо знать, что эффективность работы группы обусловлена:

- качественным составом персонала;
- особенностями отношений между лидером и членами группы.

Исследования показывают, что продуктивными являются группы, состоящие из лиц разного пола, возраста и темперамента.

Молодые легко воспринимают новое, пожилые – консервативны, но обладают жизненным опытом, избегают конфликтов, в женских коллективах чаще случаются недоразумения и т.д. Но есть типичные ошибки, о которых надо знать:

- 1.руководитель не дает конкретных заданий, но досаждаст большим количеством вопросов общего характера;
- 2.заиклен на одной теме в общении, например, на дисциплине;
- 3.ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;
- 4не доверяет сотрудникам, злоупотребляет мелочным контролем;
- 5.малодоступен территориально и во времени;
- 6.не имеет готовых решений задач, предлагаемых персоналу.

Руководитель должен знать, что сотрудник обижается, если:

- решение принимается без его участия;
- разбирательство устраивается пи третьих лицах или в отсутствие работника;
- руководитель не способен признать свою ошибку;
- от работника скрывается информация;
- в коллективе есть любимчики и тверженные;
- руководитель жалуется на подчиненного вышестоящему начальству.

Правила взаимоотношений с подчиненными

1. относиться к человеку как личности, с уважением относиться к его личной жизни, но при этом избегать советов в этой области.
2. сильный никогда не унижает – не повышать голос.
3. при ошибке критиковать конкретные действия, а не личность подчиненного.
4. хвалить при всех, не жаловаться на своих сотрудников, открыто признавать ошибки.
5. не допускать панибратства.
6. не скрывать важную информацию.
7. выслушать жалобу. Жалобщики – не предатели, они оказывают услугу, сообщая о ситуации, от которой страдают другие, но молчат (социолог Диана Трейси).

Литература

Основная

Андреева Г.М. Современная психология на Западе / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. – М.,1978.

Деловая психология : учебник / сост. А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз,2000.

Жолобов Ю.М. Путь к диалогу. Психология делового общения / Ю.М. Жолобов. – Саратов,1989.

Крамник В.В. Имидж реформа: психология и культура перемен в России / В.В. Крамник. – М,1995.

Лунева О.В. Психология делового общения / О.В. Лунева, Е.А. Хорошилова. – М.,1987.

Основы психологии : учебник / сост.Л.Д. Столяренко. – Ростов на/Д.: Феникс,1997.

Психология делового общения: учебник / сост. Г.В. Бороздина. – М.:ИНФРА.М,2002.

Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.М. Лаврененко. – М.,2000.

Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история / Б.Ф. Поршнев. – М.,1979.

Социальная психология : учебник / сост. Г.М. Андреева. – М.,1994.

Филлипов А.В. Психология и этика деловых отношений / А.В. Филлипов. – М.,1997.

Хьелл Л. Теории личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – СПб.,1997.

Ярошевский М. Г. Психология в 20 столетии / М.Г. Ярошевский. – М.,1974.

Дополнительная литература

Акишина А.А. Жесты и мимика в русской речи / А.А. Акишина. – М.,1991.

Алдер Х. НЛП: современные психотехнологии / Х. Адлер. – СПб., 2000.

Биркенбил В. Язык интонаций, мимики, жестов / В. Биркенбил. – СПб.,1997.

Берн Э. Игры, в которые играют люди / Э.Берн. – М., 1988г.

Берн Э. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных / Э. Берн.– Симферополь, 1998.

Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия / Э.Берн. – СПб., 1994.

Бодалев А.А. Психология межличностного познания / А.А. Бодалев. – М.1981.

Батаршев А.В. Психодиагностика способности в общении / А.В. Батаршев. – М., 1998.

Вилсон Глен Язык жестов / Вилсон Глен, Маккафлин Крис. – СПб.,1999.

Введение в практическую социальную психологию: учеб. пособие /под ред. Ю. М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. – М.:Смысл,1999.

Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие/ В.А.Горянина. – М.: АКАДЕМИЯ,2002.

Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения / Т.Г. Григорьева. – Новосибирск:Москва,1997.

Борисов А. Роскошь человеческого общения / А. Борисов. – М.,1998.

Вечер Л.С. Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск,1996.

Власов Л.В. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Семеновская. – Л.,1980

Головаха Е.И. Психология человеческого взаимопонимания / Е.И. Головаха, Н.В. Панина. – Киров,1988.

Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: методич. Пособие /Т.Г. Григорьева, Л.В. Линская, Т. П. Усольцева. – Новосибирск:Изд-во Новосиб. Ун-та;М.:Совершенство,1997.

Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения:Практикум / Т.Г. Григорьева. – Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та ,1997.

Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: хрестоматия / Т.Г. Григорьева, Т.П. Усольцева. – Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та ,1997.

Деловое общение : учебник / сост. Е.Н. Зарецкая. – М.:Дело,2002.

Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита / Е.Л. Доценко. – М.,1996.

Добрович А.А. Общение. Наука и искусство / А.А. Добрович. – М.,1989.

Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков. – М.,1998.

Еникеев М.И. Социальная психология :учебник / сост. М.И. Еникеев. – М.:ПРИОР,2000.

Емельянов Е.Н. Психология бизнеса: учеб. пособие / Е.Н. Емельянов, С.Е. Поварницына. – М.,1998.

Занковский А.Н. Организационная психология: учеб. пособие / А.Н. Занковский. – М.:ФХИНГА,2000.

Зарайский Д.А. Управление чужим поведением / Д.А. Зарайский. – Киев, 2000.

- Забродин Ю. М. Психология личности и управление человеческими ресурсами : учебно- метод. Пособие / Ю.М. Забродин. – М.:Финстатинформ,2002.
- Карнеги Д. Язык успеха / Д. Карнеги. – М.:Изд-во ЭКСМО-ПРЕСС,2001.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха : учеб. пособие / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д:Феникс,1995.
- Крижанская Ю.С. Третьяков В.П. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – Л.: ЛГУ, 1990.
- Курбатов В.И. Искусство управления общением / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д.,1997.
- Лэйхифф Дж. М. Бизнес-коммуникации, стратегии навыки / Дж. М. Лэйхифф, ДЖ. М. Пенроуз. – СПб:Питер,2001.
- Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис. – М.: Дело,1999.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д,1986.
- Ниренберг Дж. Гений переговоров / Дж. Ниренберг. – М.:Поппури,1997.
- Основы конфликтологии: учеб. пособие/под ред. В.Н. Кудрявцева. – М.:Юристь,1997.
- Панкратов В.Н. Искусство управлять людьми / В.Н. Панкратов. – М.,1999.
- Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб.: Знание,2001.
- Пиз А. Язык жестов. Увлекательное пособие для деловых людей/ А. Пиз. – Воронеж:НПО «МОДЕК»,1992.
- Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А.Пиз. – Н.Новгород,1992.
- Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации (от речей президента до переговоров с террористами) / Г.Г. Почепцов. – М.,1998.
- Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие / Е.В. Руденский. – Новосибирск,1998.

Социальная психология и этика делового общения: учеб. пособие /под ред. В.Н. Лавриненко. – М.:Культура и спорт,ЮНИТИ,1995.

Снелл Р. Искусство делового общения / Р. Снелл. – М.,1990

Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособие / А.В. Соколов. – СПб, Изд-во Михайлова В.А.,2002.

Скотт Г. Психология оценки и принятия решения/ Г.Скотт. – М.:Филин,1998.

Флюминг Р.Взаимодействие ради результата: Практикум делового общения / Р.Флюминг, Ж. Лаком. – Ростов н/Д:Феникс, М.: Зевс,1997.

Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник / сост. Ф.И. Шарков. – М.: Социальные отношения : Перспектива,2002.

Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании : учебник / сост. Н.И. Шевандрин. – М., 1995.

Щекин Г.Д. Визуальная психодиагностика и ее метод: познание людей по их внешнему облику / Г.Д. Щекин. – М,1990.

Щекин Г.Д. Как читать людей по их внешнему виду / Г.Д. Щекин. – М.,1992.

Яхонтова Е.С. Психология деловых отношений / Е.С. Яхонтова. – М.,1998.

2.Рабочая программа

2.1.Планы лекционных занятий

Тема 1. Психология делового общения как наука

1.Предмет, принципы, понятия психологии делового общения.

Значение и роль психологии делового общения в условиях современной России.

2.Теоретические предпосылки становления психологии делового общения.

Литература:

Абалакина Г.В. Психология делового общения : учеб. пособие/ Г.В. Абалакина. – М, 2001.

Лунева О.В. Психология делового общения / О.В. Лунева, Е.А. Хорошилова. – М.,1987.

Основы психологии : учебник / сост.Л.Д. Столяренко. – Ростов на/Д.: Феникс,1997.

Психология делового общения: учебник / сост. Г.В. Бороздина. – М.:ИНФРА.М,2002.

Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.М. Лавриненко. – М.,2000.

Тема 2. Теоретические основы психологии делового общения

План.

1.Общение как психологическая проблема:

а)понятие, структура, средства общения.

б)коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения.

2.Деловое общение: виды, формы, особенности.

3.Детерминация поведения личности в деловом общении.

Литература:

Абалакина Г.В. Психология делового общения : учеб. пособие/ Г.В. Абалакина. – М, 2001.

Борисов А. Роскошь человеческого общения / А. Борисов. – М., 1998.

Власов Л.В. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Семеновская. – Л., 1980.

Дебольский М. Психология делового общения / М. Дебольский. – М., 1992.

Добрович А.А. Общение. Наука и искусство / А.А. Добрович. – М., 1989.

Жолобов Ю.М. Путь к диалогу. Психология делового общения / Ю.М. Жолобов. – Саратов, 1989.

Крижанская Ю.С. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – Л.: ЛГУ, 1990.

Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М.,1990.

Лунева О.В. Психология делового общения : учеб пособие/ О.В. Лунева, Е.А. хорошилова. – М., 1987.

Психология делового общения: учебник / сост. Г.В. Бороздина. – М.:ИНФРА.М,2002.

Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.М. Лавриненко. – М.,2000.

Филлипов А.В. Психология и этика деловых отношений / А.В. Лавриненко. – М.,1997.

Хьел Л. Теории личности / Л.Хьел, Д. Зиглер. – СПб,1997.

Тема 3. Психологические особенности эффективности делового общения

План.

1.Особенности психодиагностики партнера по профессиональному общению.

Средства психодиагностики:

невербальные средства (оптико-кинетические, паралингвистические, экстралингвистические, визуальный контакт, пространственное расположение);

психографология;

физиогномика.

2.Психологические приемы общения с людьми.

3.Психологические средства достижения эффективности общения:

особенности функционирования психических процессов, бессознательного уровня психики и их значимость для достижения эффективности процесса коммуникации;

психотехнология нейро-лингвистического программирования;

трансактный анализ общения Э. Берна;

особенности стилей общения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный);

психологические механизмы создания имиджа.

Литература

Акишина А.А. Жесты и мимика в русской речи / А.А. Акишина. – М.,1991.

Алдер Х. НЛП: современные психотехнологии / Х. Адлер. – СПб., 2000.

Берн Э. Игры, в которые играют люди / Э.Берн. – М., 1988г.

Берн Э. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных / Э. Берн.– Симферополь, 1998.

- Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия / Э.Берн. – СПб., 1994.
- Биркенбил В. Язык интонаций, мимики, жестов / В. Биркенбил. – СПб.,1997.
- Вилсон Глен, Маккафлин Крис Язык жестов / В. Глен, М. Крис. – СПб.,1999.
- Деловая психология : учебник / сост. А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз,2000.
- Зарайский Д.А. Управление чужим поведением / Д.А. Зарайский. – Киев, 2000.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д,1986.
- Психология делового общения: учебник / сост. Г.В. Бороздина. – М.:ИНФРА.М,2002.
- Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.М. Лавриненко. – М.,2000.
- Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – Н.Новгород,1992.
- Столяренко Л.Д.Основы психологии : учеб.пособие / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д., 1997.
- Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М., 1995.
- Щекин Г.Д. Визуальная психодиагностика и ее метод: познание людей по их внешнему облику / Г.Д.Щекин. – К.,1990.
- Щекин Г.Д. Как читать людей по их внешнему виду / Г.Д. Щекин. – К.,1992.

2.2.Планы семинарских занятий

Тема 1. Формы делового общения и психологические условия их эффективной реализации

- 1.Деловое общение; виды, формы, особенности.
- 2.Психологические условия эффективности проведения деловой беседы:
 - 1)деловая беседа: особенности и этапы.
 - 2)умение задавать вопросы в деловой беседе.

3) методы и средства психологического влияния на партнера в процессе деловой беседы («имя собственное», «зеркало отношений», комплимент, «один смысл», «без гипербол» и др.).

4) Замечания собеседника и особенности их нейтрализации в процессе деловой беседы.

2. Деловые переговоры и совещания: психологическая специфика проведения: психологический климат во время переговоров: условия его создания.

выслушивание;

аргументирование;

национальные стили ведения переговоров;

психологические правила ведения совещаний. Методы коллективной генерации идей.

3. Психологические особенности публичного выступления.

4. Общение в деловом коллективе. Лидерство и руководство.

Задание:

1. подготовить выступление, соблюдая все правила подготовки, плана, применения психологических приемов выступления.

2. Прочитать материал, составить конспект.

Литература основная

Андреев В. И. Деловая риторика / В.И. Андреев. – Казань, 1993.

Арредондо Лэни Искусство деловой презентации / А. Лэни. – Челябинск, 1998.

Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение / О.А. Баева. – Мн., 2000.

Берков В. Ф. Взаимодействие лектора и слушателей / В.Ф. Берков. – М., 1986.

Веденская Л. А. Культура и искусство речи: современная риторика / Л.А.

Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д, 1998.

Дмитриенко Л.П. Речевые ошибки / Л.П. Дмитриенко. – Мн., 1986.

Деловая психология: учебник / сост. А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз, 2000.

Зарайский Д.А. Управление чужим поведением / Д.А. Зарайский. – Киев, 2000.

Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступающих публично / Д. Карнеги. – Мн., 1990.

Ножин Е.А. Мастерство устного выступления / Е.А. Ножин. – М., 1989.

Психология делового общения: учебник / сост. Г.В. Бороздина. – М.:ИНФРА.М, 2002.

Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.М. Лавриненко. – М., 2000.

Столяренко Л.Д. Основы психологии : учеб. пособие / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д., 1997.

Сергеечева В. Азы общения. – СПб.: Питер, 2002.

Томсон Питер Самоучитель общения / П. Томсон. – СПб.: Питер, 2002.

Шанин В. Карьерные игры или психология делового общения / В. Шанин. – М.: Книжный дом «Университет», 2001.

Дополнительная литература:

Атватер И. Я вас слушаю / И. Атватер. – М.: Экономика, 1984.

Баранов А. Н. Что нас убежать / А.Н. Баранов. – М., 1990.

Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать / М. Беркли-Ален. – СПб., 1997.

Борисов А. Роскошь человеческого общения / А. Борисов. – М., 1998.

Вечер Л.С. Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск, 1996.

Власов Л.В., Семеновская В.К. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Семеновская. – Л., 1980.

Головаха Е.И., Панина Н.В.. Психология человеческого взаимопонимания / Е.Н. Головаха, Н.В. Панина. – Киров, 1988.

Гисберт Бройниг Руководство по ведению переговоров / Гисберт Бройниг. – М., 1996.

Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. – М., 1996.

Дебольский М. Психология делового общения / М. Дебольский. – М., 1992.

Добрович А.А. Общение. Наука и искусство / А.А. Добрович. – М., 1989.

Жолобов Ю.М. Путь к диалогу. Психология делового общения / Ю.М. Жолобов. – Саратов, 1989.

Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков. – М., 1990.

Крижанская Ю.С. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – Л.: ЛГУ, 1990.

Комир Ю.Д. Техника эффективного делового общения / Ю.Д. Комир. – Харьков, 1992.

Мицич П. Как проводит деловые беседы / П. Мицич. – М., 1983.

Рузевич Н.В. Логика и аргументация / Н.В. Рузевич. – М., 1997.

Снелл Р. Искусство делового общения / Р. Снелл. – М., 1990.

Таранов П.С. Приемы влияния на людей / П.С. Таранов. – Симферополь, 1995.

Тремнер Е. Гипнотизм и внушение / Е. Тремнер. – Кишинев, 1991.

Франк М. Как убедить собеседника за 30 секунд / М. Франк. – М., 1998.

Франс К. Аргументация, коммуникация и ошибки / К. Франс. – М., 1992.

Эйсман А.А. Логика доказывания / А.А. Эйсман. – М., 1971.

Тема: Спор и конфликт в деловом общении: психологические особенности

План.

1. Понятия: спор, дискуссия, полемика.

2. Культура спора.

3. Психологические приёмы убеждения в споре:

приемы воздействия,

вопросы в споре и виды ответов,

нечестные приемы,

позволяющие и не позволяющие уловки в споре.

4. понятие конфликта и его социальная роль.

5. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.

6. Причины и последствия конфликтов.

7. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Практические упражнения на занятие: «Фазовая структура процесса дискуссии», «Предметные позиции», «Ролевая структура», «Правила ведения спора», «Шесть рекомендаций желающему победить», «Семь правил для участников спора», «Пять заблуждений в споре» и др.

Изучите и проанализируйте материал. Спор представляет собой столкновение мнений или позиций, в ходе которого стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют несовместимые с последними представления другой стороны.

Дискуссия – это публичный спор. Его цель – выявить истинное мнение.

Диспут – публичный спор на научную тему.

Полемика – спор, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство идей и речей.

Дебаты – обмен мнениями по каким-то вопросам.

Прения – обсуждение какого-либо вопроса.

Виды спора.

1. Спор может служить средством для поиска истины, для проверки какой-либо мысли, идеи, для ее обоснования. В таком споре тщательно подбираются и анализируются доводы, взвешенно оцениваются взгляды и позиции противоположной стороны.

2. Задачей спора так же может стать убеждение оппонента. При этом выделяются два важных момента. Спорящий убеждает противника в том, в чем сам глубоко убежден. Но порой он уверяет и потому, что так «надо» в силу каких-либо обстоятельств. Сам же он вовсе не верит в истину того, что защищает, или в ложность того, что опровергает.

3. Целью спора бывает и победа. Кому-то она нужна для самоутверждения, кто-то отстаивает общественные интересы или просто любит побеждать и т.д.

4. Довольно часто встречается и спор ради спора. Для таких спорщиков безразлично, о чем спорить, с кем спорить, зачем спорить.

Приведенная классификация видов спора по цели носит в определенной мере условный характер. В жизни их не всегда удается четко разграничить.

Основные признаки спора. Спор как одна из возможных ситуаций аргументации имеет характерные признаки:

- на тезис пропонента оппонент отвечает противоположным утверждением, антитезисом («столкновение мнений»);
- и пропонент, и оппонент выдвигают какие-то доводы в поддержку своих позиций;
- каждый из спорящих подвергает критике позицию противной стороны.

Если какой-то из этих признаков отсутствует, нет и спора как особого случая аргументации.

Спор – это ситуация, когда аргументировано опровергаются противоположные мнения.

Части спора.

1. тезис – основное положение, которое вы собираетесь отстаивать.
2. доводы, которые приводятся в подтверждении тезиса.
3. опровержение доводов противника.
4. осведомление, когда требуется разъяснить довод.

Корректные приемы спора

1. Изменчивость системы корректных приемов спора.

Доводы, используемые в споре, могут быть корректными и некорректными. *Корректные* доводы могут содержать элементы хитрости, но в них нет прямого обмана и тем более вероломства или принуждения силой. *Некорректные* доводы ничем не ограничены и простираются от умышленно неясного изложения и намеренного запутывания до угрозы наказанием или применения грубой физической силы (2, стр. 380).

Спор – это борьба, и общие методы успешной борьбы применимы также в споре. Представим наиболее распространенные приемы спора:

инициатива. В споре важно, кто задает тему, как конкретно она определяется. Нужно уметь вести полемику по своему сценарию; *наступление, а не оборона.* Причем даже оборону лучше вести с помощью наступления. Вместо того, чтобы отвечать на возражения противника, надо заставить его защищаться и отвечать на выдвигаемые против него возражения. Предвидя его доводы, можно заранее, не дожидаясь, пока он их выскажет, выдвинуть их самому и опровергнуть; *переложение «бремени доказывания» на противника.* Например, можно сослаться на то, что ваш тезис вытекает из уже признанного общего положения. Тезис противника окажется исключением из этого положения, и ему будет нужно доказать правомерность такого исключения.

концентрация действий, направленных на центральное звено системы аргументов противника или на наиболее слабое ее звено, - не только корректный, но и желательный прием.

опровержение противника его собственным оружием. Из его доводов нужно вывести следствия, подкрепляющие защищаемый вами тезис. В этом случае особый интерес представляют неожиданные для противника следствия, о которых он даже не подозревал.

внезапность. Этот эффект достигается при использовании разных приемов. Например, рекомендуется «придержаться» самые неожиданные и важные сведения к концу спора.

Корректность приема, используемого в споре, существенно зависит от того, какими приемами, или уловками, пользуется противоположная сторона. Например, к эффекту внезапности лучше прибегать в споре с тем, кто сам прибегает к самым важным и неожиданным сведениям к концу спора (2, стр. 382).

Психологические уловки

К корректным приемам относят и некоторые психологические уловки.

Оттягивание возражение. Эту уловку хорошо описывает С.И. Поварнин: «Иногда бывает так, что противник привел нам довод, на который на который мы не можем сразу найти возражение. В таких случаях стараются по возможности незаметнее для противника «оттянуть возражение», например, ставят вопросы в связи с приведенным доводом, как бы для выяснения его, - хотя не нуждаются в этом; начинают ответ издали. В это время мысль работает и часто является желаемое возражение, к которому сейчас и переходят. Надо уметь это сделать ловко и незаметно. Если противник заметит, он всячески будет мешать уловке;

Не занимать с самого начала жесткую позицию, не спешить и недвусмысленно изложить ее. Иначе в переменчивых обстоятельствах спора трудно будет ее модифицировать и тем более от чего-то отказаться. Этот прием может оказаться особенно полезным, когда предмет спора не вполне определен.

Взять слово в самом конце спора, зная все аргументы выступавших и лишая их возможности развернутого ответа. Принято считать, что нет ничего недозволенного в таком приеме, однако вряд ли такой прием демократичен: он доступен далеко не для каждого спорящего.

Некорректные приемы спора

Грубые приемы

Некорректные приемы, используемые в спорах не только многочисленны, но и чрезвычайно разнородны. Среди них есть как грубые, так и очень тонкие. Наиболее грубыми являются механические, как их называет С.И. Поварнин, уловки.

1. Неправильный «выход из спора».

«Бывает и так, - пишет Поварнин, - что спорщику приходится плохо в споре потому, что противник сильнее его или вообще, или в данном вопросе. Он чувствует, что спор ему не по силам, и старается всячески «улизнуть из

спора»... В средствах тут не стесняются и нередко прибегают к грубейшим механическим уловкам» .

2. Прием, когда противнику не дают возможности говорить – это самый грубый прием. При этом спорщик перебивает противника, старается перекрыть или просто демонстративно показывает, что не желает его слушать: зажимает себе уши, напевает, свистит и т.д. Спорить при таких условиях, конечно, невозможно. В случае успеха это называется *сорвать спор* .

3. Организация «хора» полуслушателей – полуучастников спора, восхваляющих доводы одной стороны и демонстрирующих скептическое, а то и презрительное отношение к доводам другой стороны.

4. Предельно грубый прием – использование насилия, физического принуждения или даже истязания для того, чтобы заставить другую сторону принять тезис или хотя бы сделать вид, что она его принимает.

5. Апелляция к тайным мыслям и невыраженным побуждениям другой стороны в споре – разновидность «аргумента от палки», по определению Поварнина (ваш противник не столько разбирает ваши слова, сколько те тайные мотивы, которые заставили вас их высказывать) .

6. Использование ложных и недоказанных аргументов в надежде на то, что противная сторона этого не заметит.

Употребление таких аргументов нередко сопровождается оборотами: «всем известно», «совершенно очевидно» и т.д. Слушатель упрекает себя за незнание того, что давно известно всем.

7. Прием, цель которого вывести противника из состояния равновесия.

«Самая грубая и обычная уловка, - пишет Поварнин, - вывести противника из себя. Для этого пускают в ход грубые выходки, оскорбления, глумление, издевательство, явно несправедливые обвинения и т.д. Если противник «вскипел» - дело выиграно...» .

8. Прием, когда один из спорящих говорит очень быстро, выражает свои мысли в нарочито усложненной, а то и просто путанной форме, быстро сменяет одну мысль другой.

9. оттягивание возражения с целью вывести из себя противника.

10. расчет на ложный стыд («это знают даже дети», «только неграмотный не знает», «вы это из упрямства»)

11. ложный отвод довода («это к делу не относится»)

12. внушаемость внешности и поведения («Да вы знаете кто вы, а кто я»)

Основные требования культуры спора

Полемистам необходимо знать основные требования культуры спора, соблюдение которых повышает его эффективность и плодотворность, способствует успеху в споре.

1. Умение четко определить предмет спора

Всякий спор будет успешным лишь в том случае, если четко выделен его предмет. Это важнейшее требование культуры спора. Предмет спора – это те положения, которые подлежат обсуждению путем обмена различных точек зрения, сопоставления разных мнений.

Предмет спора должен сразу же обозначаться спорящими сторонами. Нередко он уточняется в ходе самой дискуссии, а порой может появиться и во время обсуждения какой-либо проблемы. Во время разговора спор может переходить с одного предмета на другой. Важно, чтобы спорщики каждый раз ясно представляли себе, что же является предметом их разногласий.

Беспредметные споры, споры по проблемам, неясным для спорящих сторон, не дают участникам возможности обнаружить свои знания и способности, представляют их в искаженном свете.

2. Не упускать из виду главных положений спора

Это условие редко удается соблюсти, что вполне объяснимо. Как правило, в начале спора тема не является достаточно определенной. Это

обнаруживается, однако, только в процессе спора. Его участники вынуждены постоянно уточнять свои позиции, что ведет к изменению подходов к теме спора, к смещению акцентов самой этой темы («так о чем же мы спорим?»)

Уточнение и конкретизация позиций спорящих – важный момент спора. Но нужно постоянно иметь в виду основную линию спора и стараться не уходить далеко от нее. Если предмет спора изменился, целесообразно специально обратить на это внимание и подчеркнуть, что спор относительно нового предмета – это, в сущности, другой спор.

Нельзя забывать, что порой одна из сторон совершенно сознательно уводит своих оппонентов от обсуждаемой проблемы. К этому приему прибегают, когда хотят ввести в заблуждение участников спора, отвлечь от решения злободневных задач, повлиять на формирование общественного мнения. Нередко этим способом пользуются идеологические противники (1, стр. 338).

3. Определенность позиций и взглядов участников спора

Это условие необходимо для эффективности спора. Если в ходе обсуждения спорной проблемы точка зрения оппонента выражена нечетко, с ним трудно спорить.

Спор становится более плодотворным, если у участников есть общность исходных позиций, начальное взаимопонимание, т.е. должна быть общая цель, стремление найти правильное решение, желание разобраться в спорном вопросе, добиться истины. Те, кто совершенно не понимают друг друга, не способны спорить, точно так же как они не способны прийти к согласию. Если общий базис не вполне ясен или толкуется по-разному, лучше всего начать с его уточнения и пояснения. Спор без общности предпосылок, без одинакового отношения к исходным и неоспариваемым идеям имеет мало шансов на то, чтобы оказаться в какой-то мере эффективным.

4. Правильное оперирование понятиями в споре

При обсуждении того или иного вопроса приходится пользоваться различными понятиями, необходимыми для раскрытия существа рассматриваемой проблемы.

Прежде всего, необходимо уметь выделить основные, опорные понятия, связанные с предметом спора, тщательно отобрать термины. **Не следует перегружать спор научной терминологией.**

Многозначность слов таит в себе потенциальную возможность разных его пониманий. Многозначное слово служит для обозначения не одного, а нескольких понятий. Неумение отграничивать, отдельные значения слова, отбирать наиболее соответствующие для данной конкретной ситуации делает изложение неточным, приводит к речевым ошибкам. Поэтому нужно в отдельных случаях указывать, в каком из значений употреблено то или иное слово.

Таким образом, неточное употребление участниками спора терминов, многозначных слов может привести к нежелательному результату, затруднить общение, помешать обсуждению спорной проблемы, стать причиной серьезных заблуждений.

5. Знание логики

Прежде всего, предполагается умение выводить следствия из своих и чужих утверждений, замечать противоречия, выявлять отсутствие логических связей между утверждениями. Обычно для всех этих целей достаточно интуитивной логики, стихийно сложившихся навыков правильного рассуждения. Разумеется, требование быть логичным и последовательным в споре не предполагает, что спор должен разворачиваться как некое сугубо формальное доказательство определенной точки зрения. В ходе спора уместны и шутки, и отступления, и многое другое, что не связано прямо с логикой развития мысли.

6. Признание ошибок

Главное в споре – это внести свою долю в положительную разработку обсуждаемого вопроса. Человек, убедившийся в неверности каких-то своих

представлений, должен сказать об этом с полной откровенностью и определенностью, что сделает спор более плодотворным.

Нужно быть терпимым к критике и не бояться того, что кто-то укажет нам на ошибки. В споре, когда критические замечания высказываются в лицо, это особенно важно.

Поведение участников спора

1. Уважительное отношение оппонентов друг к другу

Это одно из важнейших требований культуры спора. Уважительное отношение оппонентов друг к другу, стремление понять взгляды и убеждения противника, вникнуть в суть его позиции – необходимые условия продуктивности спора, плодотворного обсуждения проблем.

2. Выдержка и самообладание в споре (ты сердишься, значит, ты не прав).

Психологи установили, что если делается попытка навязать оппоненту мнение, резко отличающееся от его взглядов, то он по контрасту воспринимает предлагаемую ему противоположную точку зрения как неприемлемую. Поэтому не рекомендуется обязательно во всем противоречить противнику. Иногда полезно согласиться с предлагаемыми доводами оппонента. Это продемонстрирует всем присутствующим ваше беспристрастие, стремление к объективному рассмотрению вопроса. Но, согласившись с доводами, надо уметь показать, что они не имеют прямого отношения к предмету спора и не доказывают правоты оппонента. Другими словами, надо найти удачное сочетание понимающей и атакующей интонации.

Не рекомендуется горячиться в споре. Наблюдения показывают, что из двух полемистов, равных друг другу во всех прочих отношениях, победителем оказывается тот, у кого больше выдержки и самообладания. У хладнокровного человека явные преимущества: его мысль работает ясно и спокойно. В возбужденном состоянии трудно анализировать позицию

оппонента, подбирать веские доводы, не нарушать логической последовательности в изложении материала.

Доказательство и аргументация в споре

Спорящим постоянно приходится доказывать и опровергать те или иные положения, делать выводы и т.д. Поэтому полемисту необходимо уметь мыслить правильно, логично и последовательно строить свое выступление, давать аргументированные ответы, т.е. опираться на логику, обладать высокой культурой мышления (1, стр. 356).

1. Основные формально-логические законы

Чтобы успешно вести спор, очень важно знать и соблюдать основные законы формальной логики. Логические законы имеют самостоятельное значение и действуют независимо от воли и желания людей в любом процессе познания. Законы логики отражают закономерные процессы и явления объективного мира .

1. Закон тождества: « Каждая мысль в процессе данного рассуждения должна иметь одно и то же определенное, устойчивое содержание». Это значит, что во время рассуждения нельзя подменять один предмет мысли другим.

В деловом споре нарушение закона тождества проявляется тогда, когда кто-либо из участников выступает не по обсуждаемой теме, теряет предмет спора... Несоблюдение этого закона также связано с неопределенностью понятий, употребляемых участниками разговора.

2. Закон противоречия: « Две противоположные мысли об одном и том же предмете, взятом в одно и то же время и в одном и том же отношении, не могут быть одновременно истинными».

Этот закон запрещает считать одновременно истинными два противоречивых высказывания только при определенных условиях. Прежде всего речь должна идти об одном и том же предмете. Высказывание должно относиться к одному и тому же времени.

Знание закона противоречия помогает нам быть последовательными в мышлении, в изложении своей точки зрения, позволяет избежать двусмысленности, логической противоречивости в анализе факторов. Логическое противоречие – это следствие нарушения норм правильного мышления.

3. Против непоследовательности, противоречивости наших рассуждений направлен и *закон исключенного третьего*: « Из двух противоречащих высказываний в одно и то же время и в одном и том же отношении одно непременно истинно».

Этот закон распространяется только на определенную группу суждений – противоречащих в логике противоречащими называются такие два суждения, в одном из которых что-либо утверждается о предмете, а в другом отрицается, поэтому они не могут быть оба истинными или оба ложными.

4. Правильное мышление должно быть не только определенным, последовательным и не противоречивым, но также и доказательным обоснованным. Этого требует *закон достаточного основания*: « Всякая правильная мысль должна быть обоснована другими мыслями, истинность которых доказана».

Этот закон отражает важнейшую особенность окружающего от нас мира. В природе и в обществе все взаимосвязано и взаимообусловлено. Не одно явление не может произойти, если оно не подготовлено предшествующим материальным развитием.

Рассмотренные основные формально-логические законы – это законы правильного мышления. Требование этих законов кратко можно выразить следующим образом: правильное рассуждение должно быть определенным.

Знание и сознательное применение законов в логике дисциплинирует мышление, повышает его культуру, помогает избегать логических ошибок в процессе доказательства истинности обсуждаемого положения и в ходе опровержения ложных утверждений.

Доказательство как логическая операция

Эффективность публичного спора во многом зависит от опоры на логику, от владения искусством аргументации.

Доказательство, как правило, состоит не из одного, а целого ряда умозаключений. Поэтому спорящему необходимо иметь четкое представление о структуре доказательства:

Тезис – мысль или положение, истинность которого требуется доказать;

аргументы – положения, с помощью которых обосновывается тезис;

демонстрация – это значит логическое рассуждение, совокупность умозаключений, которые применяются при выведении тезиса из аргументов.

Существует два вида доказательства:

прямое доказательство (тезис обосновывается аргументами без помощи дополнительных построений);

косвенное доказательство (предполагает обоснование истинности тезиса по средствам опровержения противоречащего положения – антитезисом).

Доказывание и убеждение

Доказывание и убеждение – это разные процессы, хотя и тесно связанные друг с другом. Доказывать означает устанавливать истинность тезиса, а убеждать – это создавать впечатление, вселять уверенность, что истинность тезиса доказана, дело слушателей единомышленниками, соучастниками своих действий и замыслов.

Практика полемических выступлений показывает, что в споре возникают самые разные ситуации. Полемист логически правильно доказывает выдвинутый тезис, но это не убеждает оппонентов, так как доказательство сложно для них и не воспринимается. Напротив, убеждают иногда рассуждения, основанные не на доказательстве, а на предрассудках, на неосведомлении людей в различных вопросах, вере в авторитеты и т.д.

Опровержение позиции оппонента

1. Способы опровержения

Опровержение осуществляется тремя способами: опровергается тезис, критикуются доводы, показывается несостоятельность демонстрации.

К наиболее действенным методом считается *опровержение ложного тезиса фактами*.

К этому испытанному средству прибегают довольно часто в публичных лекциях, выступлениях, на митингах и собраниях.

Не менее эффективным способом опровержения является *критика доводов оппонента*. Оказывая ложность или необоснованность аргументов, полемист приводит слушателя к мысли, что выдвинутый тезис не доказан.

Иногда спорящие, чтобы показать ошибочность тезиса оппонента, просто отмечают его доводы и развивают свои идеи. Однако нельзя отвергать чужих аргументов без доказательства их несостоятельности.

Важную роль в полемике играет такой испытанный метод, как *опровержение демонстраций*, то есть выявление того, что тезис противоположной стороны логически не вытекает из аргументов.

Проанализированные способы критики – разрушают структуру доказательства, показывают необоснованность тезиса, однако самого тезиса не опровергают.

2. Полемические приемы

Чтобы защитить свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента, участники спора используют различные полемические приемы.

- *Юмор, ирония, сарказм*

Они являются обязательными психологическими элементами публичного выступления. Эти средства усиливают полемический тон речи, его эмоциональное воздействие на слушателей и т.д.

Ироническое или шутовское замечание может смутить оппонента, поставить его в затруднительное положение, а порой даже разрушить тщательно построенное доказательство. Поэтому не надо теряться. Лучше всего вести себя естественным образом.

« Доведение до нелепости»

Суть этого приема – показать ложность тезиса или аргумента, так как следствия, вытекающие из него, противоречат действительности.

« Возвратный удар» или прием бумеранга

Этот прием заключается в том, что тезис или аргумент обращается против тех, кто их высказал. При этом сила удара во много раз увеличивается.

Разновидностью «возвратного удара» считается прием подхвата реплики. Умение применить реплику противника в целях усиления собственной аргументации, оказания психологического воздействия на присутствующих – действенный прием в полемике.

« Атака вопросами».

Цель этого метода – сделать положение оппонента затруднительным, заставить его защищаться, оправдываться, создать себе наиболее благоприятные условия для спора.

Таковы основные полемические приемы. Использование этих приемов помогают вести дискуссию, спор более плодотворно.

Литература

- Андреев В. И. Конфликтология. Искусство спора, переговоров / В.И. Андреев. – Казань, 1992.
- Бородкин Ф.М.Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск, 1984.
- Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2002. – 512 с.
- Донченко Е.А. Личность: конфликт, гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К., 1989.
- Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М., 1990.

Ивин А.А. Теория аргументации: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2000. – 416 с.

Кузин Ф.А. культура делового общения / Ф.А. Кузин. – М., 1997.

Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М., 1996.

Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика / Л.Г. Павлова. – М.,1991.

Павлова Л.Г. Искусство спора: логико-психологические аспекты / Л.Г. Павлова.– М.,1988.

Панкратов В.И. Уловки в спорах и их нейтрализация / В.И. Панкратов. – М.,1996.

Слемнев М.А. Диалектика спора / М.А. Слемнев, В.Н. Васильков. – Мн,1990.

Стешов А.В. Как победить в споре: о культуре полемики / А.В. Стешов. – Л,1991.

Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. – Киев, 1991.

3.Методические материалы

3.1.Темы рефератов

- 1.Деловая беседа: особенности и этапы.
- 2.Умение задавать вопросы в деловой беседе.
- 3.Методы и средства психологического влияния на партнера в процессе деловой беседы («имя собственное», « зеркало отношений», комплимент, « один смысл», « без гипербол» и др.).
- 4.Замечания собеседника и особенности их нейтрализации в процессе деловой беседы.
- 5.Правила эффективного слушания.
- 6.Искусство спорить.
- 7.Публичное выступление и его психологические особенности.
- 8.Конфликты в деловом общении и пути их преодоления.
- 9.Особенности делового общения в коллективе (особенности развития коллектива-групповая динамика и их влияние на эффективность делового общения).

10. Проблема лидерства и руководства. Особенности общения руководителя с подчиненными.

3.2 Вопросы к зачету

1. Объект, предмет, задачи науки «Психология делового общения». Категориальный аппарат науки «Психология делового общения». Роль и значение науки «Психология делового общения» в современных условиях.
2. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения.
3. Личностные, макро- и микро факторы детерминации поведения личности в деловом общении.
4. Социальные стереотипы и их значение для процесса делового общения.
5. Детерминация поведения личности в деловом общении.
6. Социальная установка личности и её роль в процессе делового общения.
7. Общение: понятие, структура, функции.
8. Психологические особенности коммуникативного компонента общения.
9. Барьеры коммуникации.
10. Психологические приемы привлечения внимания собеседника.
11. Психологические законы организации информации.
12. Психологические особенности интерактивного компонента общения.
13. Психологические особенности перцептивного компонента общения.
14. Деловое общение: понятие, формы.
15. Психологические особенности проведения деловой беседы.
16. Психологические особенности организации начала деловой беседы.
17. Психологические приемы влияния на партнера в процессе деловой беседы.
18. Психологические особенности фазы аргументации деловой беседы.
19. Психологические приемы нейтрализации замечаний собеседника.
20. Психологические особенности проведения деловых переговоров.
21. Психологические приемы подготовки к деловым переговорам.
22. Психологические приемы организации начала деловых переговоров.

23. Психологический климат в процессе деловых переговоров условия его создания.
24. Психологические правила активного слушания в процессе деловой беседы, переговоров.
25. Техника внушения.
26. Техника убеждения.
27. Техника подражания.
28. Техника заражения.
29. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
30. Российские национальные особенности ведения деловых переговоров.
31. Психологические особенности организации и проведения деловых совещаний.
32. Психологические особенности публичного выступления.
33. Психологические особенности подготовки к публичному выступлению.
34. Психологические требования к публичному выступлению.
35. Спор: понятие, виды. Психологическая специфика спора.
36. Невербальные особенности в процессе делового общения.
37. Психологические особенности эффективности делового общения
38. НЛП в деловом общении.
39. Конфликты в деловом общении и пути их предупреждения, решения.
40. Транзактный анализ Э.Берна и эффективность делового общения.
41. Особенности делового общения в коллективе.

3.3. Перечень примерных контрольных вопросов для проверки знаний

1. В основе убеждения лежит:

- принуждение;
- стимулирование;
- понимание.

2. Обаятельный человек – это тот, которому свойственны:

- хитрость, коварство, угодничество, уступчивость и др.

- неординарность, остроумие, выразительность, внимательность и др.
- решительность, манипулятивность, простодушие и др.

3.«Эффект края» в убеждении состоит в том, чтобы:

- сильные аргументы и доводы приводить в конце диалога;
- сильные доводы привести только в конце общения;
- все сильные аргументы сосредоточить в середине диалога.

4.Цель внушения как вида психологического воздействия заключается в том, чтобы:

- уговорить человека что-либо сделать;
- побудить изменить свое отношение к чему-либо;
- заставить оппонента твердо поверить во что-либо.

5.Сущность внушения как вида психологического воздействия заключается в том, чтобы:

- уговорить человека что-либо сделать;
- на подсознание человека, т.е. на его чувства и эмоции;
- на поведенческую активность человека.

6.Суггестор – это тот,

- кто оказывает внушение;
- на кого оказывают внушение;
- кто уклоняется от внушения.

7.Суггерент – это человек, который является:

- объектом внушения;
- субъектом внушения;
- объектом и субъектом внушения.

8.Важнейшими ситуативными условиями внушаемости являются:

- повышенная тревожность суггерента; его чувства страха; понимание безысходности;
- полнейшая апатия ко всему происходящему; нерешительность в действиях; ностальгия по прошлому;

- низкий уровень осведомленности суггерента; дефицит времени.

9. Приемы внушения должны быть направлены на:

- активизацию мыследеятельности внушаемого;
- снижение активности понимания, осмысления и оценка происходящего;
- введение внушаемого в состояние неопределенности и безразличия.

10. Сила внушения значительно повысится, если:

- избегать слов «да» и «нет»;
- использовать слова отрицания «нет» и «не».
- 11. Основные стереотипы, существенно влияющие формирование первого впечатления, следующие:
 - соматические, зеркальные, висцеральные;
 - каузальные, гностические;
 - антропологические, социальные, эмоционально-эстетические.

12. Ложные (притворные) жесты, как правило:

- проявляются лишь с помощью верхних конечностей, т.е. рук и корпуса;
- начинаются с конечностей и заканчиваются на лице;
- начинаются с мимики и заканчиваются на лице.

13. Комплимент – это:

- положительная оценка качеств собеседника;
- небольшое преувеличение достоинств собеседника;
- чрезмерное преувеличение качеств собеседника.

14. Назовите факторы, которые оказывают влияние на качество внушаемого воздействия.

15. Какие вы знаете правила, приемы внушения?

16. Согласны ли вы, что полуправда – это эффективный прием внушения?

17. Какова должна быть речевая динамика, чтобы внушение было эффективным?

18. Раскройте психологическую сущность формирования первого впечатления, комплемента, основные требования к нему.

19. Назовите психологические характеристики обаятельного человека.

20. Назовите правила, приемы убеждения.
21. Как вы считаете, какие аспекты лучше убедят человека – психологические и логические? Почему?
22. Раскройте сущность понятия заражения и пути его возникновения.
23. Как вы считаете, заражение – это залог успеха или неуспеха?
24. Раскройте виды и законы подражания.
25. Какие основные виды психологического воздействия вы знаете?
26. Раскройте психологическую сущность убеждения, тактику и технику.
27. Что влияет на убедительность аргументов?
28. В чем состоит принципиальное различие между убеждением и внушением?
29. Какова основная цель внушения?
30. Раскройте содержание основных манипулятивных приемов внушения.
31. Охарактеризуйте основные правила суггестивного речевого воздействия.
32. С помощью чего можно существенно повысить качество внушения?
33. Как влияют на внушения конкретные звукосочетания?

Тематика курсовых работ

1. Коммуникативная компетентность современного руководителя (умение слушать, вести разговор, умение критиковать и т.д.).

Литература:

Абалакина Г.В. Психология делового общения / Г.В. Абалакина. – М., 2001.

Бороздина Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М., 1998.

Борисов А. Роскошь человеческого общения / А.Борисов. – М., 1998.

Вечер Л.С. Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск, 1996.

Власов Л.В. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Семеновская. – Л., 1980.

Головаха Е.И. Психология человеческого взаимопонимания / Е.И. Головаха, Н.В. Панина. – Киров, 1988.

Дебольский М. Психология делового общения / М. Дебольский. – М., 1992.

Добрович А.А. Общение. Наука и искусство / А.А. Добрович. – М., 1989.

Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков. – М., 1990.

Крижанская Ю.С. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – Л.:ЛГУ 1990.

Сергеечева В. Азы общения: стратегия и тактика / В. Сергеечева. – Спб,2002.

Снелл Р. Искусство делового общения / Р.Снелл. – М.,1990.

Томсон П. Самоучитель общения / П.Томсон. – Спб,2002.

2. Психологические условия развития творческого мышления педагога (руководителя).

Литература:

Аверченко Л.К. Психология управления / Л.К. Аверченко. – Новосибирск-М.,1997.

Деловая психология : учебник / сост. А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз,2000.

Кабаченко Т.С. Психология управления / Т.С. Кабаченко. – М.,2000.

Карпов А.В. Психология менеджмента : учеб пособие / А.В. Карпов. – М.,2000.

Машков В.Н. Психология управления / В.Н. Машков. – СПб,2000.

Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: учеб. пособие/ Под ред. А.А. Крымова.-СПб.:Питер,2000.

Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: учеб. пособие / Е.И. Рогов. – М.:ВЛАДОС,1999.

Рогов Е. И. Психология познания / Е.И. Рогов. – М.:ВЛАДОС,1998.

Розанова В.А. Психология управления / В.А. Розанова. – М.,1997.

Хрестоматия по общей психологии. Психология мышления.- Изд-во МГУ,1981.

Шепель В.М. Управленческая психология / В.М. Шепель. – М.,1984.

3. Специфика перцептивных процессов в деятельности руководителя.

Литература:

Аверченко Л.К. Психология управления / Л.К. Аверченко. – Новосибирск-М.,1997.

Гофруа Ж. Что такое психология / Ж. Гофруа. – М.:Мир,1992.

Деловая психология : учебник / сост. А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз,2000.

Кабаченко Т.С. Психология управления / Т.С. Кабаченко. – М.,2000.

Карпов А.В. Психология менеджмента : учеб пособие / А.В. Карпов. – М.,2000.

Климов Е.А. Общая психология: общеобразовательный курс / Е.А. Климов. – М.,1999.

Машков В.Н. Психология управления / В.Н. Машков. – СПб,2000.

Общая и социальная психология: учебник / сост. М. М.И Еникеев. – М.:Норма-Инфра.-М.,1999

Петровский А.В. Психология : учеб. пособие / А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. – М.,2000.

Рогов Е.И.Общая психология. Курс лекций / Е.И.Рогов. – М.,2000.

Розанова В.А. Психология управления / В.А. Розанова. – М.,1997.

Столяренко Л.Д. Основы психологии: учеб пособие / Л.Д. Столяренко. – М., 2000.

Шепель В.М. Управленческая психология / В.М. Шепель. – М.,1984.

4.Специфика мнемических процессов в деятельности руководителя.

Литература:

Аверченко Л.К. Психология управления / Л.К. Аверченко. – Новосибирск-М.,1997.

Бергсон А.Две формы памяти / А.Бергсон // Хрестоматия по общей психологии. – М.,1979.

Вартанян Г.А. Организация и модуляции процессов памяти / Г.А. Вартанян. – Л.:Медицина,1981.

Гофруа Ж. Что такое психология / Ж. Гофруа. – М.:Мир,1992.

Деловая психология : учебник / сост.А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз,2000.

- Иванов М. М. Техника эффективного запоминания / М.М. Иванов. – М.,1996.
- Кабаченко Т.С. Психология управления / Т.С. Кабаченко. – М.,2000.
- Карпов А.В. Психология менеджмента : учеб пособие / А.В. Карпов. – М.,2000.
- Климов Е.А. Общая психология: общеобразовательный курс / Е.А. Климов. – М.,1999.
- Лёзер Ф.Тренировка памяти (пер. с нем.) / Ф.Лёзер. – М.,1979.
- Машков В.Н. Психология управления / В.Н. Машков. – СПб,2000.
- Матюгин И.Ю.Методы развития памяти, образного мышления, воображения / И.Ю. Матюгин, И.К. Рыбникова. – М.,1996.
- Общая и социальная психология: учебник / сост. М. М.И Еникеев. – М.:Норма-Инфра.-М.,1999
- Розанова В.А. Психология управления / В.А. Розанова. – М.,1997.
- Рогов Е.И.Общая психология. Курс лекций / Е.И.Рогов. – М.,2000.
- Столяренко Л.Д. Основы психологии: учеб пособие / Л.Д. Столяренко. – М., 2000.
- Шепель В.М. Управленческая психология / В.М. Шепель. – М.,1984.
- Петровский А.В. Психология : учеб. пособие / А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. – М.,2000.

5.Психологический комфорт личности руководителя как фактор успешного руководства (умение достигать взаимопонимания с сотрудниками на работе, преодолевать негативные эмоциональные состояния через владение техниками релаксации, самовнушения и др.)

Литература:

- Гюнтер Ф.Побеждать на работе и дома / Ф.Гюнтер. – м.,1997.
- Панкратов В.Н. Искусство управлять собой / В.Н. Панкратов. – М.,2000.
- Панкратов В.Н. Психология успеха / В.Н. Панкратов. – М.,1997.
- Смыслов М.Д. Как лучше понять себя и других / М.Д. Смыслов.- М.,1999.

Шанин В. Карьерные игры или психология делового общения / В.Шанин. – М.,2001.

6. Психологические основы деятельности руководителя с новыми сотрудниками.

Литература:

Абакумова Н. Адаптация персонала в торговых компаниях / Н.Абакумова, Е.Журавлева. – М.,2001.

Малинина Е. Адаптация сотрудника: случайности или подготовленная программа / Е.Малинина. – М.,2000.

Стоянова А. Система адаптации и развития персонала в компании «Эрнст энд Янг». – М.,2000.

Шпалинский В.В. Психология менеджмента / В.В. Шпалинский. – М.,2000.

Шанин В. Карьерные игры или психология делового общения / В.Шанин. – м.,2001.

7. Особенности управления эмоционально-волевой сферой руководителя.

Литература:

Аверченко Л.К. Психология управления / Л.К. Аверченко. – Новосибирск-М.,1997.

Балдин В. Д. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии : уч. пособие / В.Д.Балдин, В.К.Гайда, В.К. Гербачевский –Спб. :Питер,2000..

Бурлачук Л. Ф. Психодиагностика личности / Л.Ф.Бурлачук –Киев,1989.

Блейзер В. М. , Крут И. В. Психологическая диагностика / В.М. Блейзер, И.В. Крут. – Киев,1989.

Василюк Ф.Е. Психология переживания / Ф.Е. Василюк. – М.,1959.

Гамезо М.В. Атлас по психологии : информ.-метод.пособие / М.В. Гамезо, И.А. Домашенко –М.:Рос. Пед. агентство,1998.

Додонов Б.И. В мире эмоций / Б.И. Додонов. – Спб,1997.

Деловая психология : учебник / сост. А.В. Морозов. – СПб.:Изд-во Союз,2000.

Еникеев М. И. Психологическая диагностика. Стандартизированные тесты / М.И. Еникеев. – М.: Издательство ПРИОР, 2002.

Кабаченко Т.С. Психология управления / Т.С. Кабаченко. – М., 2000.

Карпов А.В. Психология менеджмента : учеб пособие / А.В. Карпов. – М., 2000.

Кулагин Б. Ф. Основы профессиональной диагностики / Б.Ф. Кулагин. – Л., 1984.

Льюис Д. Стресс-менеджер / Д. Льюис. – М., 2000.

Лук А.Н. Эмоции и личность / А.Н. Лук. – М., 1982.

Мургулец Л. В. Социально- психологическая диагностика личности / Л.В.Мургулец. – Л., 1988.

Машков В.Н. Психология управления / В.Н. Машков. – СПб, 2000.

Немов Р. С. Практическая психология. Познай себя : пособие для учащихся / Р.С.Немов. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2002.

Носс И.Н. Психодиагностика: тест, психометрия, эксперимент информационно-методический конспект материалов к практическим занятиям по психодиагностике и экспериментальной психологии / И.Н. Носс. – М.: КСП+, 2000.

Панферов В.Н. Психология человека: учеб. пособие.-СПб.:Изд-во Михайлова В.А., 2000.

Практикум по общей психологии / под ред. А. И. Щербакова. – М.:Посвещение, 1990.

Психодиагностические методики для практических занятий по общей психологии / сост. А. В. Ивашенко, А. И. Крупнов, Е. С. Леонтьева. – М., 1992.

Практикум по общей психологии / под ред. А. И. Щербакова. – М.: Просвещение, 1990.

Практикум по экспериментальной и прикладной психологии / под ред. А.А. Крылова. – Л.: ЛГУ, 1990.

Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога : учеб. Пособие / Е.И. Рогов. – М.:ВЛАДОС, 1999.

Рожанец Г. В. Методика многостороннего исследования личности / Г.В. Рожанец. – М., 1987.

Розанова В.А. Психология управления / В.А. Розанова. – М., 1997.

Смирнов А. Г. Практикум по общей психологии : учеб. пособие для пед. вузов / А.Г.Смирнов. – М.:Изд-во Ин-та психотерапии, 2002.

Хартли М. Как превратить стресс из врага в союзника / М.Хартли. – М., 1997.

Шепель В.М. Управленческая психология / В.М. Шепель. – М., 1984.

8. Методы и средства психологического воздействия (заражение, внушение, убеждение, подражание и др.).

Литература:

Введение в практическую социальную психологию : учеб пособие / под ред Ю.М. Жукова. – М., 1997.

Зарайский Д.А. Управление чужим поведением. – Киев, 2000.

Психология воздействия (проблемы теории и практики) : сб науч. трудов / под ред А.А. Бодалева. – М., 1989.

Савельева О.О. Влияние на аудиторию, манипулирование аудиторией // Общественное воспитание в школе. - № 3. – 2000. – С.2-16.

Столяренко Л.Д. Основы психологии : учеб. пособие / Л.Д. Столяренко. – Ростов Н/Д, 1997.

Социология : учеб пособие / под ред М.А. Галагузовой. – М., 1997.

Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – СПб., 2000.

9. Агрессивность и ассертивность как составляющие управленческого потенциала руководителя.

Литература:

Берковец Л. Агрессия: причины, последствия и контроль / Л.Берковец. – СПб., 2001.

Бэрон Р. Агрессия / Р.Бэрон, Д.Ричардсон. – СПб., 1997.

- Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры / В.Ю. Большаков. – СПб., 1996.
- Гарбузов В.И. Практическая психотерапия / В.И. Гарбузов. – СПб., 1994.-С. 25
- Гулдинг М. Психотерапия нового решения / М.Гулдинг, Р.Гулдинг. – М., 1997.
- Ениколопов С.И. Понятие агрессии в современной психологии / С.И. Ениколопов // Прикладная психология. - № 2. – 2001. – С.60-72.
- Краткий психологический словарь / под ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – М., 1985.
- Кривцова С.В. Тренинг: учитель и проблемы дисциплины / С.В. Кривцова. – М., 1997.
- Лазарус Р.С. Теория стресса и психологические исследования / Р.С. Лазарус.– Л., 1970.
- Левитов Н.Д. Психическое состояние агрессии / Н.Д. Левитов //Вопросы психологии. – 1972. - № 6. – с.168-171.
- Лоренц К. Агрессия (так называемое зло) / К.Лоренц. – М., 1994.
- Мак-Кей М., Укрощение гнева / М. Мак-Кей, П.Роджерс, Ю. Мак-Кей – СПб., 1997.
- Нейхард Дж. Властелин эмоций / Дж. Нейхгард. – СПб., 1997.
- Реан А.А. Агрессия и агрессивность личности / А.А. Реан // Психологический журнал. – 1996.- № 5.- с. 3-18.
- Реан А.А. Агрессия с структуре поведения возбудимой и демонстративной личности / А.А. Реан // Ананьевские чтения – СПб., 1997, с.13-16.
- Реан А.А. Психология изучения личности: учеб. пособие / А.А. Реан – СПб., 1999.
- Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: учеб. пособие / Е.И. Рогов. – М., 2000.
- Румянцева Т.Г. Понятие агрессивности в современной зарубежной психологии / Т.Г. Румянцева // Вопросы психологии. – 1991. - № 1.- с.82-86.
- Румянцева Н.М. Агрессия и контроль / Н.М. Румянцева // Вопросы психологии. – 1992. - № 5,6. - С.35-40.
- Сидоренко Е. Тренинг влияния / Е.Сидоренко. – СПб., 2000.

- Социальная психология агрессии / Б. Крэйхи. – СПб.: Питер, 2003.
- Современный словарь по психологии./Под ред. В.В. Юрчука. – Минск., 1998.-С.7.
- Фигдор Г. Психоаналитическая педагогика / Г.Фигдор. – М., 2000.
- Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности / Э. Фромм. – М., 1994.
- Фурманов И.А. Детская агрессивность: психодиагностика и коррекция / И.А. Фурманов. – Минск., 1996
- Холличер В. Человек и агрессия / В.Холличер. – М., 1973.
- Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге / Н.ю. Хрящева. - СПб., 1998
- Цзен Н.В. Психотренинг: игры и упражнения / Н.В. Цзен, ю.В. Пахомов. – М., 1998.
- Шляхтина О.И. Взаимосвязь агрессивности с личностными особенностями и социальным статусом : тезисы научно-практич. конференции // Ананьевские чтения – 97. – СПб.,1997.
- Шпалинский В.В. Психология менеджмента / В.В. Шпалинский. – М.,2000.

10.Эффективность общения в рабочей группе средствами НЛП.

Литература:

- Алдер Х. НЛП: Современные психотехнологии / Х.Адлер.– СПб., 2000.
- Гриндер Д.Формирование трансa / Д. Гриндер, Р. Бендлер. – М.,1994.
- Горин С. А вы пробовали гипноз? / С.Горин. – СПб,1995.
- Зарайский Д.А. Управление чужим поведением / Д.А. Зарайский. – Киев, 2000.
- Психология и этика делового общения : учебник / сост. В.Н. Лавриненко. – М.,2000.
- Столяренко Л.Д. Основы психологии : учеб пособие / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д, 1997.
- Сеймор Д. Введение в НЛП / Д. Сеймон, Д. о Коннор. – Челябинск,1997.
- Хеллер С.Монстры и волшебные палочки / С. Хеллер, Т. Стил. – СПб,1994.
- Шерток Л.Непознанное в психике человека / Л. Шерток. – М.,1982.
- Эриксон М. Семинар с доктором медицины / М. Эриксон. – М.,1994.

11. Лидерство и руководство в рабочей группе.

Литература:

Аксененко Ю.Н. Социология и психология управления / Ю.Н. Аксененко, В.Н.

Каспарян, С.И. Самыгин. – Ростов /на Д, 2001

Бодалев А.А. Психология о личности / А.А. Бодалев. – М., 1998.

Волков И.П. Исследование лидерства как функции групповой задачи / И.П. Волков. – СПб, 2000.

Имидж лидера / под ред. Е.В. Егорова. – М., 1994.

Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства / А.Г. Ковалев. – М., 1975.

Кови С. Семь навыков лидера / С.Кови. – Минск, 1996.

Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель / Р.Л. Кричевский. – М., 1996.

Кричевский Р.Л. Психология руководства и лидерства в коллективе / Р.Л. Кричевский, М.М. Рыжак. – М., 1985.

Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе / Р.Л. Кричевский. – 1993.

Миндел А. Лидер как мастер единоборства / А. Миндел. – М., 1994.

Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории / Б.Д. Парыгин. – М., 1997.

Психология делового общения руководителя. – М., 1983.

Руководство и лидерство (опыт социально-психологического исследования) / под ред Б.Д. Парыгина. – Л., 1973.

Столяренко Л.Д. Основы психологии : учеб пособие / Л.Д. Столяренко. – Ростов /на Д, 1997.

Старобинский Э.Е. Как управлять персоналом / Э.Е. Старобинский. – М., 1997.

Хэмфриз Д. Как управлять людьми на работе: практическое пособие по руководству / Д. Хэмфриз. – Челябинск, 1999.

12. Конфликт в рабочей группе и пути его преодоления.

Литература:

- Бородкин Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск, 1984.
- Донченко Е.А. Личность: конфликт, гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К., 1989.
- Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М., 1990.
- Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель... / Р.Л. Кричевский. – М., 1993.
- Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. / Ш. Фэйр. – М., 1992.
- Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М., 1996.
- Психология и этика делового общения : учебник / сост. В.Н. Лавриненко. – М., 2000.
- Скотт Дж. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Скотт. – Киев, 1991.

Тема 13. Невербальные особенности в процессе делового общения.

Литература:

- Акишина А.А. Жесты и мимика в русской речи / А.А. Акишина. – М., 1991.
- Биркенбил В. Язык интонаций, мимики, жестов / В. Биркенбил. – СПб., 1997.
- Вилсон Глен Язык жестов Г. Вилсон, К. Маккафлин. – СПб., 1999.
- Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова. – М., 1999.
- Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена : учеб пособие / Ф.А. Кузин. – М., 1996.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха / В.И. Курбатов – Ростов н/Д, 1995.
- Коган М.С. Мир общения / М.С. Коган. – М., 1988.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д, 1986.
- Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – Н.Новгород, 1992.
- Щекин Г.Д. Визуальная психодиагностика и ее метод: познание людей по их внешнему облику / Г.Д. Щекин. – К., 1990.
- Щекин Г.Д. Как читать людей по их внешнему виду / Г.Д. Щекин. – К., 1992.

Дополнительная литература

- Берн Э. Игры, в которые играют люди / Э.Берн. – М., 1988г.
- Берн Э. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных / Э. Берн.– Симферополь, 1998.
- Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия / Э.Берн. – СПб., 1994.
- Бодалев А.А. Психология межличностного познания / А.А. Бодалев. – М.1981.
- Батаршев А.В. Психодиагностика способности в общении / А.В. Батаршев. – М., 1998.
- Введение в практическую социальную психологию: учеб. пособие /под ред. Ю. М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. – М.:Смысл,1999.
- Горянина В.А. Психология общения: учеб. пособие/ В.А.Горянина. – М.: АКАДЕМИЯ,2002.
- Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения / Т.Г. Григорьева. – Новосибирск:Москва,1997.
- Борисов А. Роскошь человеческого общения / А. Борисов. – М.,1998.
- Вечер Л.С. Секреты делового общения / Л.С. Вечер. – Минск,1996.
- Власов Л.В. Деловое общение / Л.В. Власов, В.К. Семеновская. – Л.,1980
- Головаха Е.И. Психология человеческого взаимопонимания / Е.И. Головаха, Н.В. Панина. – Киров,1988.
- Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: методич. Пособие /Т.Г. Григорьева, Л.В. Линская, Т. П. Усольцева. – Новосибирск:Изд-во Новосиб. Ун-та;М.:Совершенство,1997.
- Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения:Практикум / Т.Г. Григорьева. – Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та ,1997.
- Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: хрестоматия / Т.Г. Григорьева, Т.П. Усольцева. – Новосибирск: Изд-во Новосиб. Ун-та ,1997.

- Деловое общение : учебник / сост. Е.Н. Зарецкая. – М.:Дело,2002.
- Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы, защита / Е.Л. Доценко. – М.,1996.
- Добрович А.А. Общение. Наука и искусство / А.А. Добрович. – М.,1989.
- Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков. – М.,1998.
- Еникеев М.И. Социальная психология :учебник / сост. М.И. Еникеев. – М.:ПРИОР,2000.
- Емельянов Е.Н. Психология бизнеса: учеб. пособие / Е.Н. Емельянов, С.Е. Поварницына. – М.:АКАДЕМИЯ,1998
- Занковский А.Н. Организационная психология: учеб. пособие / А.Н. Занковский. – М.:ФХИНГА,2000.
- Зарайский Д.А. Управление чужим поведением / Д.А. Зарайский. – Киев, 2000.
- Забродин Ю. М. Психология личности и управление человеческими ресурсами: учебно- метод. Пособие / Ю.М. Забродин. – М.:Финстатинформ,2002.
- Карнеги Д. Язык успеха / Д. Карнеги. – М.:Изд-во ЭКСМО-ПРЕСС,2001.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха : учеб. пособие / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д:Феникс,1995.
- Крижанская Ю.С. Третьяков В.П. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – Л.: ЛГУ, 1990.
- Курбатов В.И. Искусство управления общением / В.И. Курбатов. – Ростов н/Д.,1997.
- Лэйхифф Дж. М. Бизнес-коммуникации, стратегии навыки / Дж. М. Лэйхифф, Дж. М. Пенроуз. – СПб:Питер,2001.
- Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию / Р.Д. Льюис. – М.: Дело,1999.
- Лабунская В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д,1986.
- Ниренберг Дж. Гений переговоров / Дж. Ниренберг. – М.:Поппури,1997.

- Основы конфликтологии: учеб. пособие/под ред. В.Н. Кудрявцева. – М.:Юристъ,1997.
- Панкратов В.Н. Искусство управлять людьми / В.Н. Панкратов. – М.,1999.
- Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб.: Знание,2001.
- Пиз А. Язык жестов. Увлекательное пособие для деловых людей/ А. Пиз. – Воронеж:НПО «МОДЕК»,1992.
- Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации (от речей президента до переговоров с террористами) / Г.Г. Почепцов. – М.,1998.
- Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие / Е.В. Руденский. – Новосибирск,1998.
- Социальная психология и этика делового общения: учеб. пособие /под ред. В.Н. Лавриненко. – М.:Культура и спорт,ЮНИТИ,1995.
- Снелл Р. Искусство делового общения / Р. Снелл. – М.,1990
- Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособие / А.В. Соколов. – СПб, Изд-во Михайлова В.А.,2002.
- Скотт Г. Психология оценки и принятия решения/ Г.Скотт. – М.:Филин,1998.
- Флюминг Р.Взаимодействие ради результата: Практикум делового общения / Р.Флюминг, Ж. Лаком. – Ростов н/Д:Феникс, М.: Зевс,1997.
- Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации: учебник / сост. Ф.И. Шарков. – М.: Социальные отношения: Перспектива,2002.
- Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании : учебник / сост. Н.И. Шевандрин. – М., 1995.
- Щекин Г.Д. Визуальная психодиагностика и ее метод: познание людей по их внешнему облику / Г.Д. Щекин. – М,1990.
- Щекин Г.Д. Как читать людей по их внешнему виду / Г.Д. Щекин. – М.,1992.
- Яхонтова Е.С. Психология деловых отношений / Е.С. Яхонтова. – М.,1998.

3. Теоретические аспекты составления психологического портрета специалиста по социальной работе

Написание студентами исследовательской работы является важным этапом в их профессиональной подготовке, т.к. работа ориентирована на вопрос эффективности их будущей профессиональной деятельности.

Предлагаемые рекомендации должны помочь студенту определить специфику работы, найти необходимую литературу, собрать и обработать материал, правильно оформить его.

При составлении задания, определении его характера, объёма и степени сложности учитывалось, что студенты уже изучили курс общей психологии и педагогики, прослушали лекции, приобрели необходимые навыки по изучению специальной психолого-педагогической литературы и ведению психологического исследования в ходе семинарских и практических занятий. Особенности исследовательской работы студент выбирает самостоятельно, руководствуясь при этом своими интересами, а также тем, каким материалом и опытом располагает. Выбору должно предшествовать детальное ознакомление с методическими рекомендациями в целом. Это необходимо для того, чтобы полностью были учтены все условия для проведения исследования, его оформления.

Если при выполнении задания возникнут затруднения, обратиться следует за консультацией к преподавателю, самостоятельно не внося в задание даже незначительных изменений.

Критерием правильного выполнения работы является не только собранный материал, но и оригинальность, умение подобрать соответствующий психолого-педагогические методики для проведения диагностики личности, умение обобщить данные, сформулировать выводы и рекомендации для развития и коррекции личностных качеств, психических особенностей, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

Исследовательская работа предоставляется в печатном виде. На титульном листе обязательно указывается: ВУЗ, факультет, кафедра, тема исследовательской работы, кто выполнил (Ф.И.О. студента, номер группы), кто проверил (Ф.И.О. преподавателя с указанием его должности, ученого звания), оценка за работу.

Структура работы определяется её характером. Работа исследовательского характера требует краткого теоретического вступления, обоснования и описания использованных методик, изложения и анализа фактического материала, формулирования выводов и рекомендаций. Приложение анкет, бланков тестирования, прочих исходных и иллюстративных данных обязательно.

Сроки предоставления работы определяются графиком сессии. По всем вопросам, возникающим в ходе её выполнения, следует обращаться к ведущему преподавателю.

При сдаче зачёта необходимо иметь при себе проверенную работу вместе с рецензией преподавателя.

Алгоритм построения психолого-педагогического портрета

Выполнение работы студент начинает с определения объекта исследования. В качестве данного объекта должна выступить личность, обучающаяся по специальности или работающая в данной сфере.

Далее следует определение тех качеств и психических особенностей, которые, на взгляд студента-исследователя, будут способствовать успешной

профессиональной деятельности исследуемой личности. Составляется перечень таких характеристик. Именно их студент берет за основу в ходе психолого-педагогической диагностики объекта на предмет наличия у него качеств, необходимых для успешной профессиональной деятельности. Задача исследователя - выяснить как данные характеристики развиты у обследуемого объекта, на каком представлены уровне (высоком, среднем, низком). Однако следует иметь ввиду, что ряд характеристик достаточно устойчив, и их студент включает как обязательные в составляемый им перечень. Это такие характеристики как интеллект, эмоциональные, мотивационные и характеристики процесса понимания себя и окружающих, характеристики общения, деловые характеристики. На их основе студент выявляет качества личности, которые и включает в перечень составляющих психологического портрета. А для их диагностики и описания студенту предлагается использовать предложенные опорные вопросы (Приложение 1). Специфика же работы будет определяться прежде всего тем, какие качества и психические особенности студент добавит к выявленным, даст им обоснование, проведет диагностику объекта на наличие и степень развитости у него этих качеств или психических особенностей. Результатом первого этапа работы должно стать составление перечня составляющих психолого-педагогического портрета.

Следующим шагом в работе должен быть подбор диагностических методик, позволяющих выявить степень сформированности у объекта тех или иных качеств и развития тех или иных психических особенностей, а также реализация этих методик. Результатом этого этапа работы должно стать составление трех таблиц. Первая «Таблица перечня диагностических методов для составления психолого-педагогического портрета педагога» содержит составляющие психолого-педагогического портрета, название использованной диагностического метода, характеристику того, что определяет метод и в каком источнике метод найден (Таблица 2).

Таблица 2

Таблица перечня диагностических методов для составления психолого-педагогического портрета педагога

Составляющая психолого-педагогического портрета	Название использованного диагностического метода	Что определяет метод	Использованная литература

Вторая таблица «Таблица данных для построения психолого-педагогического портрета» включает составляющие портрета, возможный показатель (уровень проявления у испытуемого) и предпочтительный показатель (Таблица 3).

Таблица 3

Таблица данных для построения психолого-педагогического портрета

Составляющие психолого-педагогического портрета	Возможный показатель (уровень проявления)			Предпочтительный показатель
	Низкий	Средний	Высокий	

В третью «Таблица данных для построения психолого-педагогического резюме» помещены составляющие психолого-педагогического портрета, показатель у испытуемого (уровень их проявления) и предпочтительный показатель (Таблица 4).

Таблица 4

Таблица данных для построения психолого-педагогического резюме

Составляющая психолого-педагогического портрета	Показатель у испытуемого (уровень проявления)			Предпочтительный показатель
	низкий	средний	высокий	

На основе полученных данных диагностики составляется психолого-педагогическое резюме, в котором:

1. дается описание представленности выявленных качеств у обследуемого объекта;
2. делается заключение об уровне их проявления у обследуемого объекта;
3. формулируются выводы об успешности профессиональной деятельности на основе уровня выявленных характеристик;
4. даются психолого-педагогические рекомендации.

Заканчивает работу список литературы.

В работе обязательно приложение, которое содержит бланки тестирования, бланки ответов на вопросы теста, прочие диагностические данные.

Опорные вопросы для проведения диагностики и составления психологического портрета (в основе вопросы, составленные В.В. Шпалинским)

В ходе психолого-педагогических исследований лиц на предмет наличия у них качеств, необходимых для успешной профессиональной деятельности были выявлены характеристики, которые и стали считаться основными в

проведении подобного рода исследований. Студенту предлагается включить данные характеристики в психолого-педагогический портрет как основные. Для их диагностики и описания студент дает ответы на следующие вопросы.

Интеллектуальные характеристики. Каков в целом уровень интеллекта объекта? Какова его способность мыслить логически, аналитически? Каков словарный запас испытуемого? Есть ли в его речи «слова-паразиты» («ну», «так сказать», «значит» и т.д.). Может ли исследуемый сохранять сосредоточенность и логику в ситуациях давления (в споре, при дефиците времени)? Как исследуемый решает поставленные задачи:

1.использует аналитический или интуитивный подход?

2.оперирует абстрактными понятиями или предпочтение отдается конкретике?

3.мышление гибко или стандартно?

4.действует ли методом проб и ошибок пока не найдет правильного решения?

5.ищет ли сам свои ошибки?

6.задает ли вопросы, ищет ли подсказки или предпочитает разобраться в проблеме самостоятельно?

7.пытается ли выполнить задание по аналогии с предыдущим и как скоро меняет тактику, поняв, что это невозможно?

Как организован процесс перехода от идеи к решению и далее – к действиям по обеспечению этого решения? Как используются имеющиеся знания (адекватно ли заданию), умеет ли на практике применять их? Может ли принимать решения в ситуациях недостатка информации или назревающего конфликта? Свойственно ли ему целостное видение проблемы? Свойственна ли тяга к новому, следит ли за достижениями в своей области? Способен ли предугадывать развитие события? Наделен ли творческим воображением, привлекают ли его нестандартные решения проблем? Не довлеют ли над ним предрассудки, предубеждения, стереотипы? Может ли улавливать различные тонкости, нюансы ил для него свойственно «черно-белое» мышление?

Насколько критично мышление испытуемого, способен ли он к конструктивной самокритике? Реально ли он оценивает свои возможности?

В целом студент должен ответить на следующие вопросы:

1. Каков уровень умственных способностей обследуемого?

2. Как он использует свои способности?

Эмоциональные характеристики. Какова общая эмоциональная направленность обследуемого? Что ему больше присуще – спокойное состояние или состояние постоянного нервного напряжения? Обладает ли он чувством юмора? Какой настрой у него преобладает – оптимистический или пессимистический? Свободен ли он от чрезмерной тревожности, агрессивности? Интроверт он или экстраверт? Насколько сильно он стремится к самоутверждению? К каким формам психической защиты он чаще всего прибегает? Способен ли признать поражение или продолжает соревноваться? Насколько он способен «выложиться» для достижения цели и насколько он истощаем?

Насколько устойчив к стрессам? Способен ли продолжать активно действовать в ситуации критики, утомления?

Насколько целостным он себя ощущает, отвечающим за все, что с ним происходит? Способен ли контролировать свои чувства и эмоции?

Насколько развиты и дифференцированы у него «Я-образ» и «Я-концепция»? Не теряет ли уверенности в себе при неудачах? В какой степени способен переносить одиночество? Что для него важнее – эмоциональная стабильность или смена ощущений?

Насколько испытуемый умеет адаптироваться в коллективе?

Общие вопросы:

1. Какова общая эмоциональная направленность обследуемого?

2. Какие стороны его эмоциональной жизни можно отнести к положительным?

3. В какой степени, как он способен управлять своими эмоциями?

Мотивационные характеристики.

Какие потребности движут этим человеком? Какова их иерархия?

Каковы мотивы налаживания контакта с окружающими? Имеет ли индивид потребность принадлежать к группе, коллективу и в какой степени он испытывает удовлетворение от своей принадлежности к общности и взаимодействию с её членами? До какой степени этому человеку важно полагаться только на самого себя? В какой степени он самодостаточен? В какой степени эта тенденция (если она есть) не мешает способности к сотрудничеству?

Обладает ли испытуемый жаждой власти? Если да, то к какому стилю руководства он тяготеет? Живет ли он ради далеких перспектив?

Ценит ли свой престиж и статус? Если да, то нет ли в его характере погони за внешним блеском? В какой степени он любит всегда находиться в центре внимания, нет ли здесь элементов нарциссического самоупоения? В какой степени наделен духом соревновательности, стремлением одержать победу над соперником? Присуще ли ему стремление выиграть любой ценой?

Общие вопросы:

1. Какова структура потребностей обследуемого, какие потребности являются ведущими? Каковы мотивы его деятельности? Какой тип направленности у него преобладает?

Понимание себя и окружающих. Какова самооценка испытуемого и насколько она адекватна? Способен ли он адекватно оценивать других людей, детей, их реакции и поступки, распознавать мотивы, стоящие за ними? В какой степени и в каких пределах он способен к эмпатии (сопереживанию?). Насколько и в каких случаях он способен воспринимать взгляды, не похожие на свои собственные? Есть ли у него склонность манипулировать окружающими?

Основной вопрос: знает ли испытуемый самого себя и способен ли он разобраться в окружающих его людях?

Характеристики общения. Насколько коммуникабелен испытуемый? Подчеркивает ли он на людях свой статус и своё положение? Умеет ли

направлять ход беседы, менять тему разговора и возвращаться к ней, когда это необходимо, в интересах дела? Насколько он подозрителен к окружающим?

Какой тип личности вызывает у него особые предрасположенность и неприязнь? Какую атмосферу он создает вокруг себя: теплоты или холода, доверия или подозрительности? Развита ли у него способность прийти на помощь окружающим? В какой степени испытуемый способен сочетать дипломатичность и такт с прямоотой и твердостью своей позиции? Способен ли он оказывать воздействие на коллег, клиентов? Наложила ли отпечаток на его поведение принадлежность к определенной национальности, классу, религии? Насколько тактично он себя ведет с людьми с учетом межкультурных различий?

Находит ли общий язык (в какой степени?), общаясь с разными возрастными группами?

Основные вопросы:

1. Каков уровень коммуникабельности обследуемого?
2. Какие характеристики общения помогают или мешают ему осуществлять взаимодействие с окружающими, с детьми?

Деловые характеристики.

Как испытуемый относится к своей сегодняшней должности? Каковы его планы и амбиции? Насколько он упорен и устойчив в достижении принятого решения?

Что для него непосредственный руководитель- направляющая или тормозящая сила? Какова степень его конформности по отношению к руководству? Какой стиль руководства у него преобладает? Легко ли руководить этим человеком?

Каковы его принципы обращения с людьми (принуждение или убеждение)? Заботится ли он о развитии личности ребенка? Умеет ли он подходить к нему индивидуально, учитывая возможности и способности?

Основной вопрос:

1.Насколько благоприятным может быть прогноз относительно «вписывания» испытуемого в сферу его профессиональной деятельности?

5.Образец составления психолого-педагогического портрета

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Таблица перечня диагностических методик для составления психолого-педагогического портрета

Таблица данных для построения психолого-педагогического портрета

Таблица данных для составления психолого-педагогического резюме

Психолого-педагогическое резюме с рекомендациями

Литература

Приложение

Введение

Составляющим профессионализма специалиста любого профиля является его психолого-педагогическая компетентность. Специалист должен уметь разбираться в особенностях собственной психики, видеть и уметь развивать в себе качества, необходимые для успешной профессиональной деятельности, а также уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними.

Если профессиональным знаниям и навыкам может научиться любой человек, то изменить свою личность в желаемом направлении значительно труднее. Главная причина профессиональной непригодности часто состоит в том, что его личные качества не соответствуют требованиям занимаемой должности.

Какие же требования предъявляет профессия к деловым и личным качествам специалиста? Это такие характеристики как интеллект, эмоциональные, мотивационные и характеристики процесса понимания себя и окружающих, характеристики общения, деловые характеристики. Также, на наш взгляд, это такие характеристики как личное обаяние и доброжелательность, организованность, честность, порядочность, преданность, гибкость мышления, активность поведения. Охарактеризуем дополненные характеристики.

Личное обаяние и доброжелательность заключается в готовности помочь другим в любое время и особенно в напряженных ситуациях, а также в проявлении любезности и внимания при ведении деловых разговоров, в наличии чувства юмора.

Организованность характеризует высокий уровень самоорганизации, умение организовывать возникающие вопросы и обеспечивать их своевременное выполнение.

Честность, порядочность, преданность – это готовность принимать на себя ответственность по поставленным задачам, вежливость и отзывчивость, которые необходимы для получения поддержки и содействия всех, с кем приходится иметь дело; активность, конфиденциальность и дипломатичность при ответах на вопросы, в разговорах по телефону и в беседах с клиентами.

Гибкость мышления и активность поведения проявляется в инициативе в работе и умении принимать самостоятельные решения, в умении быстро переключаться с одного вида работы на другой, адекватно реагировать на изменение ситуации, особенно в период больших нагрузок.

Объектом исследования выступила социальный педагог Мария И.

На основе выявленных выше характеристик, составляющими психологического портрета специалиста являются:

1.интеллект

2.стрессоустойчивость, умение контролировать себя (эмоциональные характеристики)

3. умение управлять потребностям (мотивационные характеристики)
4. умение понимать окружающих (понимание себя и окружающих)
5. общительность (характеристики общения)
6. организаторские способности (деловые характеристики)
7. личное обаяние и доброжелательность
8. аккуратность и организованность
9. честность, порядочность, преданность
10. гибкость мышления и активность поведения

В работе для составления психологического портрета были использованы диагностические методики (Таблица).

Таблица

Таблица перечня диагностических методов для составления психолого-педагогического портрета

Составляющая психолого-педагогического портрета	Название использованной диагностического метода	Что определяет метод	Использованная литература
1. общительность	Общительность	Уровень коммуникабельности, насколько человек корректен в отношениях с людьми	Психология и этика делового общения: Учебник / под ред. проф. В.Н.Лавриненко .-3-е изд., перераб. и

			доп..- М.:ЮНИТИ- ДАНА,2000.- С.291.
2.гибкость мышления, активность поведения	Гибкость мышления	Насколько пластично мышление, легко и быстро ли человек переходит от одной деятельности к другой, оперативно ли реагирует на изменение ситуации	Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова.- СПб.: Речь,2001.- С.299
3.честность, порядочность, преданность	Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (шкала морально-нравственной нормативности)	Насколько человек способен адекватно оценивать и понимать своё место и роль в коллективе, соблюдать нормы поведения с коллегами, клиентами	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост.А.В.Морозов.-СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.302
4.организованность	Организованность	Самоорганизация,	Морозов А.В.

	й человек	умение быть в «ладах со временем», выстраивать технику работы	Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост.А.В.Морозов.-СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.466
5.личное обаяние и доброжелательность	1.Приятно ли с вами общаться? 2.Как вы проводите переговоры?	Насколько человек внимательный и приятный собеседник, грамотно ли умеет выстроить деловую беседу, переговоры	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост.А.В.Морозов.-СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.288. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. –3-е изд., перераб. И доп.- М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002.- С.297
6.умение	1.уровень	Умеет ли человек	Психология и

<p>контролировать себя</p>	<p>субъективного контроля</p> <p>2.Уровень коммуникативного контроля</p>	<p>контролировать и управлять собственными действиями в различных ситуациях, общении, полагая не на обстоятельства, а на самого себя</p>	<p>этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. –3-е изд., перераб. И доп.- М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002.- С.283</p> <p>Л. Д. Столяренко Основы психологии : учеб пособие / Л.Д.Столяренко. – Ростов Н/Д.: Издательство «Феникс», 1996 г. – С.645</p>
<p>7.умение понимать окружающих</p>	<p>1.Умеете ли вы слушать?</p> <p>2.Насколько вы</p>	<p>Готов ли человек выслушать, понять собеседника, приспособиться к речи, манере изложения собеседника, быть тактичным в</p>	<p>Л. Д. Столяренко Основы психологии : учеб пособие / Л.Д.Столяренко. – Ростов Н/Д.: Издательство</p>

	конфликтны?	критических, конфликтных ситуациях	«Феникс», 1996 г. – С.685 Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов.- СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.328
8.умение управлять собственными потребностями	Мотивация к успеху	Насколько человек стремиться к поставленной цели,успеху, справляться с неудачами	Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. –3-е изд., перераб. И доп.- М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002.- С.289
9.Стрессоустойчивость	Справляетесь ли вы со стрессом	Способен ли человек достаточно легко преодолеть трудные стрессовые ситуации	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов.- СПб.: Изд-во

			Союз,2000.- С.355
10.интеллект	Определение общих способностей	Определение уровня развития общих способностей человека	Л. Д. Столяренко Основы психологии : учеб пособие / Л.Д.Столяренко. – Ростов Н/Д.: Издательство «Феникс», 1996 г. – С.413
11.организаторские способности	КОС	Может ли человек быть организатором, управлять другими людьми	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов- СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.265

Данные из диагностических методик, необходимые для составления психологического портрета занесены в таблицу (Таблица)

Таблица

Таблица данных для построения психолого-педагогического портрета

Составляющая	Возможный показатель	Предпочтительный
--------------	----------------------	------------------

потенциала специалиста	(уровень проявления)			показатель для эффективного социального педагога
	низкий	средний	высокий	
1.общительность (в очках)	32-19	18-9	8-1	18-9
2.гибкость мышления, активность поведения (коэффициент)	Меньше 0,5	-	0,5-1	0,5-1
3.честность, порядочность, преданность (в баллах)	1-3	-	8-10	8-10
4.организованность (в баллах)	До 63	63-71	72-78	72-78
5.личное обаяние и доброжелательность (в баллах; в %)	1-3 100-40	4-8 40-10	9-11 10-0	9-11 10-0
6.умение контролировать себя (в баллах; в очках)	1-14 0-3	15-30 4-6	31-44 7-10	31-44 7-10
7.умение понимать окружающих (в баллах)	14-8 Менее 20	8-2 22-40	0-2 42-60	0-2 42-60

8.умение управлять потребностями (в баллах)	1-16	17-20	Свыше 21	17-20
9.стрессоустойчивость (в баллах)	Менее 30	30-49	50-Более 75	Менее 30
10.интеллект (баллах)	60-70	90-120	Свыше120	Не менее 110
11.организаторские способности (коэффициент)	0,2-0,65	0,66-0,7	0,71-1	0,71-1

В результате проведения диагностики у испытуемого были выявлены показатели, представленные в таблице (Таблица). Данные показатели необходимы для составления психологического резюме.

Таблица

Таблица данных для построения психолого-педагогического резюме

Составляющая психолого-педагогического портрета	Показатель у испытуемого (уровень проявления)			Предпочтительный показатель для эффективного социального педагога
	низкий	средний	высокий	
Общительность (в баллах)	20			18-9 (средний)
2.гибкость мышления, активность поведения (коэффициент)			1	0,5-1 (высокий)

3.Честность, порядочность, преданность (в баллах)			8	8-10 (высокий)
4.Организованность (в баллах)			74	72-78 (высокий)
5.Личное обаяние и доброжелательность (в баллах; в%)		6 20%		9-11 (высокий) 0-10 (высокий)
6.Умение контролировать себя (в баллах; в очках)			42 7	31-44 (высокий) 7-10 (высокий)
7.Умение понимать окружающих (в баллах; в баллах)		8 24		0-2 (высокий) 42-60 (высокий)
8.Умение управлять своими потребностями (в баллах)		18		17-20 (средний)
9.стрессоустойчивость			76	Менее 30 (низкий)
10.интеллект (в баллах)		120		Не менее 110
11.организаторские способности (коэффициент)		0,66		0,71-1 (высокий)

На основе данных, полученных в результате диагностики личности испытуемого, составлено психолого-педагогическое резюме.

Психолого-педагогическое резюме

(на основе образца, разработанного В.В.Шпалинским)

Мария. Педагог.

Уровень развития интеллекта можно охарактеризовать как высокий (IQ 120 баллов). Отличается умением сравнивать различные факты, устанавливать связи между ними. Её подход к решению проблемы можно назвать поисковым, исследовательским, т.к. она умеет решать вопросы разной степени сложности в условиях недостатка информации, выдвигать и применять разные подходы к решению. Умеет выслушать разные точки зрения, отстаивать свою собственную, однако вносить коррективы в своё направление в решении вопроса. Свои интеллектуальные данные использует эффективно.

Эмоциональная сфера характеризуется недостаточной стабильностью. Ей свойственно принимать проблему другого человека излишне эмоционально, в результате чего часто при невозможности быстро оказать помощь находится в ситуации стресса (стрессоустойчивость на высоком уровне-76 баллов). Следовательно, Марии сложно управлять своими эмоциями. Вместе с тем, для неё характерно умение контролировать себя даже в самой сложной ситуации (высокий уровень субъективного и коммуникативного контроля-42 балла, 7 очков).

Стремится к саморазвитию, ориентирована на гармоничный рост, при котором карьера и личностное развитие не должны противоречить друг другу. Проявляет мотивацию к достижению успеха в профессиональной деятельности (уровень проявления мотивации к успеху – 18 баллов –средний показатель). Однако, для неё важнее семья, дети (направленность), но это она

не ставит в ущерб своей профессиональной деятельности. Иногда из-за семейных вопросов не в ладах со временем и дезорганизована.

Хорошо понимает людей, избегает конфликтов (умение выслушать, понять - 8 баллов; не доводить до конфликта - 24 балла - средние показатели).

В работе её оценивают как честного, порядочного, доброжелательного человека (шкала морально-нравственной нормативности - 8 баллов - высокий показатель), но несколько замкнутого (общительность - низкий показатель). В действительности Мария интроверт, но в силу специфики своей профессии научилась быть открытой, коммуникабельной. В общении с коллегами, детьми умеет выстроить беседу, грамотно проводит переговоры (вести переговоры - 20% - средние показатели).

Проявляет средний уровень организаторских способностей. Больше свойственна принадлежность к группе, чем желание быть лидером. Таким человеком легко руководить. В делах её отличает активность, умение быстро ориентироваться в изменившейся ситуации, быстро переключаться с одного вида работы на другой (гибкость мышления и активность поведения коэффициент 1). В работе с людьми, детьми умеет быстро оценить ситуацию, разрешая проблему, принять самостоятельно решение, проявить инициативу.

В целом, будучи зрелой личностью, способна к саморазвитию. Умеет контролировать эмоции и регулировать поведение.

Вывод: по личностным и деловым качествам соответствует специальности «социальная педагогика». Вместе с тем, Марии можно порекомендовать работать над умением преодолевать стрессовые ситуации, научиться быть более организованной. Для этого подобраны следующие рекомендации.

Для развития умений преодолевать стрессовые ситуации необходимо соблюдать следующие правила:

1. не брать работу на дом;
2. не затягивать рабочий день не для себя, не для других.
3. ходить на работу пешком;
4. делать паузы в работе;

5. чаще покидать своё рабочее место;
6. отдыхать в выходные;
7. если невозможно изменить ситуацию, надо изменить отношение к ней:
«И это тоже пройдет», «У других еще хуже», «Худшее уже позади»,
«Ожидай худшее, надейся на лучшее».
8. убеждать себя в постыдности негативного состояния.

Чтобы победить стресс, надо уметь владеть следующими психологическими методиками:

1. Самогипноз. Для погружения в это состояние применяют следующие техники:

А) техника «эскалатора». Суть: выбрать предмет, на которой будет приятно смотреть. Включить музыку. Сесть в кресло. Не отрывая взгляда от предмета, 3-4 раза глубоко вздохнуть и выдохнуть. Мысленно произнести: «Чем дальше я смотрю на свечу, тем тяжелее веки, скоро глаза мои закроются и я воду в транс».

Далее необходимо напрягать мышцы ног, живота, груди, рук, плеч, лица. Сказать себе:

«Я продолжаю погружаться всё глубже и глубже». Далее необходимо представить, что стоите у эскалатора. Отсчитать от 10 до 0. Счет 10 шагнуть вперед и шагать, произнося: «девять, восемь, семь и т.д.». На счет «0», шагнуть с эскалатора на «площадку», т.е. представить себя в приятной обстановке, например, в горах, в лесу, на море. Надо обязательно заказать время пробуждения, чтобы выйти из этого состояния.

2. Медитация. Надо сосредоточить внимание на дыхании. Вдыхая, ощутить как воздух касается ноздрей, проходит внутрь. Сделать паузу. Далее ощутить вновь движение в обратном направлении пока воздух вновь не коснется ноздрей. Остановка. Ритм дыхания должен быть свободным.

Для развития способности быть организованной предлагаются следующие рекомендации:

1. развивать умение планировать свое рабочее время. Для этого необходимо соблюдать правила:

1) Избегать импульсивных поступков, ибо при работе урывками тратится больше времени.

2) Не отвлекаться по возможности на вновь возникающие проблемы, которые могут потребовать новых действий. Их целесообразно зафиксировать и вернуться к ним позже, что позволит завершить начатое, а им «отлежаться» и принять более зримые очертания. Фиксация материала полезна также при внезапных перерывах в работе, поскольку позволяет быстрее вернуться к ней.

3) На рабочем столе не держать ничего лишнего. Свободный стол помогает лучше концентрироваться на рабочей проблеме.

4) Уметь отличать главное от второстепенного, не разбрасывайся, а занимайся одним делом, не тем, чем хотелось бы, а самым важным в данный момент.

5) Действовать согласно намеченным приоритетам и делай работу сразу до конца.

6) Избегать ненужных встреч.

7) Составлять график рабочего дня и осуществлять постоянный текущий самоконтроль.

8) Не читать ненужную информации, полезную же записывать на карточки или переносить в память компьютера.

2. Для Марии неорганизованность выступает как вредная привычка. В этой связи надо уметь избавляться от неё. Для этого:

1) надо изучить привычку: отмечать регулярно когда она возникает, при каких условиях, с какой длительностью. Так будет понятен механизм, включающий нежелательное поведение.

2) сформулировать намерение. Например: «Я всегда прихожу на работу вовремя».

3) поставить реальную цель (например, никогда не опаздывать на работу).

4)выбрать способы поощрения для себя.

5)проводить постоянный контроль. Оценивать себя надо объективно и тщательно. Например, привыкая приходить на работу вовремя, не ругать себя за то, что не успели позавтракать или сделать зарядку.

6.Образец профессионального профиля руководителя в социальной работе

Введение

Социальная работа представляет собой одну из наиболее значимых и востребованных профессий в современном обществе. Она направлена на оказание помощи различным категориям населения, находящимся в трудной жизненной ситуации, и обеспечение их социальной защиты. Однако успешная реализация этой миссии возможна лишь при наличии у специалистов определенных качеств, которые соответствуют требованиям данной профессии.

Одним из ключевых компонентов профессионализма является психолого-педагогическая компетентность. Специалист обязан владеть навыками самопознания, уметь распознавать и развивать в себе качества, важные для успешного выполнения профессиональных обязанностей, а также быть способным понимать людей и на этом основании выстраивать с ними конструктивные взаимоотношения.

Для специалиста по социальной работе перечисленные качества и навыки имеют особое значение. Это связано с тем, что его профессиональная

деятельность непосредственно связана с работой с людьми, находящимися в сложных жизненных ситуациях. Он постоянно сталкивается с разнообразием человеческих характеров, эмоций и потребностей, что требует высокого уровня эмпатии, понимания и терпимости. Кроме того, социальный работник должен уметь не только анализировать собственные реакции и поведение, но и помогать своим клиентам справляться с их внутренними проблемами и трудностями. Таким образом, психолого-педагогическая компетентность позволяет специалисту по социальной работе эффективно выполнять свои обязанности, обеспечивая поддержку и помощь тем, кто в ней нуждается.

Если профессиональным знаниям и навыкам может научиться любой человек, то изменить свою личность в желаемом направлении значительно труднее. Главная причина профессиональной непригодности часто состоит в том, что его личные качества не соответствуют требованиям занимаемой должности.

Какие же требования предъявляет профессия к деловым и личным качествам специалиста? Безусловно, важными будут являться такие характеристики как интеллект, аналитические и коммуникативные способности. Среди личных характеристик стоит обратить внимание на личное обаяние и доброжелательность, аккуратность и организованность, честность и порядочность, гибкость мышления, выдержку и терпение, общительность и проактивность (под проактивностью мы понимаем способность проявлять инициативу в решении проблем, а не бездействие и ожидание, пока проблемы сами разрешатся).

Специалист по социальной работе должен иметь глубокие знания в области права, социологии, психологии и педагогики. Это необходимо для правильного анализа ситуаций, оценки потребностей клиентов и разработки эффективных стратегий поддержки. Любовь к обучению и стремление к получению новых знаний будут крайне полезны в данной профессии, ведь необходимо постоянно следить за последними достижениями науки, а так же оставаться в курсе актуальных тенденций общества.

Необходим достаточно высокий уровень коммуникативных навыков: специалисту по социальной работе нужно выстраивать взаимодействие с клиентами, коллегами, представителями государственных органов и общественных организаций.

Стрессоустойчивость: работа с социально уязвимыми группами может вызывать сильные эмоции, поэтому специалист должен уметь сохранять спокойствие и выдержку в любых обстоятельствах.

Организованность характеризует высокий уровень самоорганизации, умение организовывать возникающие вопросы и обеспечивать их своевременное выполнение.

Гибкость мышления и активность поведения проявляется в инициативе в работе и умении принимать самостоятельные решения, в умении быстро переключаться с одного вида работы на другой, адекватно реагировать на изменение ситуации, особенно в период больших нагрузок.

Подбор диагностических материалов для составления психолого-педагогического портрета

Составление психолого-педагогического портрета требует использования разнообразных методов диагностики, таких как тесты, опросники, наблюдения, интервью и другие. Каждый из этих методов имеет свои преимущества и ограничения, поэтому выбор конкретных инструментов зависит от целей исследования, возраста и индивидуальных особенностей испытуемого.

Подбор диагностических материалов является одним из важнейших этапов для составления психолого-педагогического портрета. Этот процесс направлен на получение полной и достоверной информации о личностных и деловых характеристиках, когнитивных способностях, эмоциональном состоянии объекта исследования. Психолого-педагогический портрет позволяет выявить сильные стороны и зоны развития объекта как специалиста по социальной работе, а также разработать рекомендации для

преодоления трудностей и повышения эффективности профессиональной деятельности.

На основе выявленных выше характеристик, составляющими психологического портрета специалиста являются:

1. Личностные характеристики:

- 1) Интеллект;
- 2) Личное обаяние;
- 3) Организованность;
- 4) Честность, порядочность;
- 5) Проактивность;
- 6) Гибкость мышления;
- 7) Выдержка и терпение;
- 8) Общительность.

2. Эмоциональные характеристики:

- 1) Стрессоустойчивость;
- 2) Умение контролировать себя;
- 3) Эмоциональная устойчивость.

3. Мотивационные характеристики:

- 1) Желание помогать людям;
- 2) Умение понимать окружающих;
- 3) Чувство ответственности за результат;
- 4) Умение управлять собственными потребностями;
- 5) Любовь к обучению.

4. Деловые характеристики:

- 1) Организаторские способности;
- 2) Аналитические способности;
- 3) Умение работать в команде;
- 4) Критичность.

В работе для составления психологического портрета были использованы диагностические методики (Таблица).

Таблица

Таблица перечня диагностических методов для составления психолого-педагогического портрета

	Название использованной диагностического метода	Что определяет метод	Использованная литература
Личностные качества:			
Интеллект	Определение уровня интеллектуального развития	Определение уровня развития общих способностей человека	Е. Туник. Тест интеллекта Амтхауэра. Анализ и интерпретация данных. СПб.: Речь, 2009 Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра (IST)
Личное обаяние и доброжелательность	Шкала доброжелательности Кэмпбелла	Насколько человек внимательный и приятный собеседник, умеет выстраивать комфортное для собеседников взаимодействие	Н. П. Фетискин и др. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: ИИП, 2002
Организован	Организованный человек	Самоорганизация, умение	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В. Морозов. -

ность		быть в «ладах со временем», выстраивать технику работы	СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.466
Чест ность	Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (шкала морально-нравственной нормативности)	Насколько человек способен адекватно оценивать и понимать своё место и роль в коллективе, соблюдать нормы поведения с коллегами, клиентами	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост.А.В.Морозов.- СПб.: Изд-во Союз,2000.-С.302
Про актив ность	Горизонт проактивности человека Проактивное совладающее поведение, РСІ	Насколько, по мнению человека, то, что происходит в его жизни зависит от него самого, а не от удачи или стечения внешних обстоятельств.	Психотерапия. Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. — СПб.: Питер, 2020. — 608 с.: ил. - С.419

Гибкость мышления	Гибкость мышления	Насколько пластично мышление, легко и быстро ли человек переходит от одной деятельности и к другой, оперативно ли реагирует на изменение ситуации	Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова.-СПб.: Речь,2001.- С.299
Выдержка и терпение	выдержка как составляющий волевых качеств терпение как составляющее волевых качеств	Уровень способности человека к терпению, проявлению волевых качеств и контроля над собой.	Ильин Е. П., Психология воли. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2009 — 368 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).- С.149
Общительность	Общительность	Уровень коммуникативности, насколько человек корректен в отношениях с людьми	Психология и этика делового общения: Учебник / под ред.проф. В.Н.Лавриненко.-3-е изд.,перераб. и доп..- М.:ЮНИТИ-ДАНА,2000.- С.291.
Эмоциональные характеристики:			

Стрессоустойчивость	Справляетесь ли вы со стрессом	Способен ли человек достаточно легко преодолевать трудные стрессовые ситуации	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов.- СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.355
Умение контролировать себя	1. Уровень эмоционального самоконтроля 2. Уровень самоконтроля в деятельности 3. Уровень социального самоконтроля	Умеет ли человек контролировать и управлять собственными действиями в различных ситуациях, в общении, полагая не на обстоятельство, а на самого себя	Самоконтроль человека / Г. С. Никифоров; ЛГУ. - Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1989.
Эмоциональная устойчивость	Тест-опросник Г.Айзенка ЕРІ, адаптирован А.Г.Шмелевым. Уровень нейротизма (эмоциональной устойчивости) Тип темперамента	Метод определяет уровень эмоциональной стабильности человека, склонность к беспокойств	Шмелев А.Г. - Психодиагностика личностных черт.—СПб.: Речь, 2002.— 480 с, илл. ISBN 5-9268-0084-6

		У, устойчивост ь по отношению к внешним воздействия м, тип темперамен та.	
Мотивационные характеристики:			
Жела ние помо гать лю дям	Анкета на выявление нравственных и жизненных позиций.	Какими принципами руководству ется человек в жизни, что для него важно, на какие качества он обращает внимание в других людях.	«Сборник диагностических методик по исследованию развития толерантности»
Уме ние пони мать окру жаю щих	1. Умеете ли вы слушать? 2. Насколько вы конфликтны?	Готов ли человек выслушать, понять собеседника , приспособи ться к речи, манере изложения собеседника	Л. Д. Столяренко Основы психологии : учеб пособие / Л.Д.Столяренко. – Ростов Н/Д.: Издательство «Феникс», 1996 г. – С.685

		, быть тактичным в критических, конфликтных ситуациях	
Чувство ответственности за результаты	<p>чувствуете ли вы ответственность перед собой при осуществлении какой-либо деятельности?</p> <p>чувствуете ли вы ответственность перед другими людьми?</p>	<p>Ответственность рассматривается как гарантирование субъектом достижения результата (цели) собственными силами на основе самостоятельно принятого решения, осознанного долга и совести.</p>	<p>Прядеин В. П. Понятия ответственности, исполнительности, воли как объекты психолого-педагогического исследования // Научный диалог. 2012. №1.</p>
Умение управлять собственными	Мотивация к успеху	Насколько человек стремится к поставленной цели, успеху	Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В.Н. Лавриненко. –3-е изд., перераб. И доп. - М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002.- С.289

потре бност ями		, справляться с неудачами	
Лю бовь к обуче нию	Как вы считаете, нужно ли проходить обучение по специальности во время работы по профессии? Насколько важным вы считаете получение профессиональных знаний во время работы?	Изучается степень выраженнос ти у человека стремления к непрерывно му образовани ю в профессион альной сфере.	Психология профессиональной деятельности : учеб.- метод. пособие / В. А. Луговский, М. Н. Кох. – Краснодар :КубГАУ, 2015. – 101 с.
Деловые характеристики:			
Орган изато рские спосо бност и	Уровень организаторских способностей	Может ли человек быть организатор ом, управлять другими людьми	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов- СПб.: Изд-во Союз,2000.- С.265
Анал итиче ские спосо бност и	Уровень аналитических способностей	Изучается способность человека к анализу.	1. Е. Туник. Тест интеллекта Амтхауэра. Анализ и интерпретация данных. СПб.: Речь, 2009 Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра (IST)
Умен	1.	Изучается	Психология общения : учебное

ие работ ать в коман де	<p>кую роль вы предпочитаете занимать в совместной работе?</p> <p>Что для вас является важным в работе в команде?</p> <p>Как вы предпочитаете работать: в команде или самостоятельно?</p>	<p>предпочитае мое положение человека в команде, степень активности при совместной работе.</p>	<p>пособие / Е. В. Конева, Е. В. Драпак ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2016. — 204 с.</p>
Крит ичнос ть	<p>Способность обнаружить и выразить значимые для данной деятельности отклонения от условий, диктуемых поставленной задачей.</p>	<p>Изучается критическое отношение к результатам и процессу деятельност и, направленн ое на ее постоянное совершенст вование.</p>	<p>Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов- СПб.: Изд-во Союз,2000.-</p>

Данные из диагностических методик, необходимые для составления психологического портрета, занесены в таблицу.

Таблица

Таблица данных для построения психолого-педагогического портрета: распределение показателей по уровню характеристик согласно выбранным методикам

Составляющая потенциала специалиста	Возможный показатель (уровень проявления)			Предпочтительный показатель для эффективного специалиста по социальной работе
	низкий	средний	высокий	
Личностные качества:				
Интеллект	Менее 90	90-105	Более 105	Более 100
Личное обаяние и доброжелательность	Менее 3	4-5	Более 6	Более 6
Организованность	До 63	63-71	72-78	72-78
Честность, порядочность	1-3	4-7	8-10	8-10
Проактивность (по трем параметрам)	До 28	29-46	47-56	47-56
Гибкость мышления (коэффициент)	До 0,5	-	0,5-1	0,5-1
Выдержка и терпение	0-3	4-6	7-10	7-10
Общительность	32-19	18-9	8-1	18-9
Эмоциональные характеристики:				
Стрессоустойчивость	Более 50	30-49	До 30	До 30
Умение контролировать себя	До 15	15-23	Более 23	Более 23
Эмоциональная устойчивость	До 7	7-14	15-23	15-23
Мотивационные характеристики:				
Желание помогать людям	До 15	15-20	20-25	20-25
Умение понимать окружающих	До 28	29-46	47-56	47-56

Чувство ответственности за результат	До 4	4-13	14-16	14-16
Умение управлять собственными потребностями	1-16	17-20	Более 21	17-20
Любовь к обучению	До 3	-	4-9	4-9
Деловые характеристики:				
Организаторские способности	50-70	70-100	100-150	100-150
Аналитические способности	Менее 90	90-105	Более 105	Более 100
Умение работать в команде	До 20	21-47	48-60	48-60
Критичность	0-2	3-7	8-10	8-10

В результате проведения диагностики у испытуемого были выявлены показатели, представленные в таблице (Таблица). Данные показатели необходимы для составления психологического резюме.

Таблица данных для построения психолого-педагогического резюме
Показатели, выявленные у исследуемого

Составляющая психолого-педагогического портрета	Показатель у испытуемого (уровень проявления)			Предпочтительный показатель для эффективного социального педагога
	низкий	средний	высокий	
Личностные качества:				
Интеллект			120	Более 100
Личное обаяние и доброжелательность		5		Более 6
Организованность		64		72-78
Честность, порядочность			8	8-10
Проактивность		30		47-56
Гибкость мышления			0,8	0,5-1
Выдержка и терпение			10	7-10
Общительность		14		18-9
Эмоциональные характеристики:				

Стрессоустойчивость		32		До 30
Умение контролировать себя		21		Более 23
Эмоциональная устойчивость		10		15-23
Мотивационные характеристики:				
Желание помогать людям			21	20-25
Умение понимать окружающих			47	47-56
Чувство ответственности за результат		12		14-16
Умение управлять собственными потребностями		17		17-20
Любовь к обучению			8	4-9
Деловые характеристики:				
Организаторские способности	67			100-150
Аналитические способности			120	Более 100
Умение работать в команде		39		48-60
Критичность		6		8-10

На основе данных, полученных в результате диагностики личности испытуемого, составлено психолого-педагогическое резюме.

Психолого-педагогическое резюме

Юлия К. Психолого-педагогический портрет Юлии как специалиста по социальной работе может выглядеть следующим образом: Общая характеристика Юлиа обладает высоким уровнем интеллекта (IQ 120), что позволяет ей эффективно решать сложные задачи и быстро усваивать новую информацию. Она также демонстрирует высокий уровень честности и порядочности (8 баллов), что является важным качеством для работы в сфере социальной помощи, где доверие клиентов играет ключевую роль.

Коммуникативные навыки Юлиа имеет средние показатели общительности (14 баллов) и доброжелательности (5 баллов). Это говорит о том, что она способна поддерживать контакт с людьми, но при этом не всегда проявляет инициативу в общении. Однако её желание помогать людям (21 балл) свидетельствует о высокой мотивации в работе с клиентами, что компенсирует возможные недостатки в коммуникативных навыках.

Средние уровни стрессоустойчивости (32 балла) и эмоциональной устойчивости (10 баллов) указывают на то, что Юлиа способна справляться со стрессовыми ситуациями, хотя иногда может испытывать трудности в условиях высокого давления. Это требует от неё внимания к своему психологическому состоянию и возможного развития навыков управления эмоциями.

Юлиа демонстрирует среднее чувство ответственности за результат (12 баллов), однако её любовь к обучению (8 баллов) указывает на стремление к постоянному развитию и улучшению своих профессиональных навыков. Это качество особенно важно в социальной работе, где необходимо постоянно обновлять знания и адаптироваться к новым условиям.

Низкий уровень организаторских способностей (67 баллов) может затруднять координацию командной работы. Однако высокие аналитические способности (120 баллов) позволяют Юлии глубоко анализировать ситуации

и находить оптимальные решения проблем. Среднее умение работать в команде (39 баллов) показывает, что она может успешно взаимодействовать с коллегами, хотя и не всегда занимает лидирующие позиции.

В целом, Юлия представляет собой компетентного специалиста по социальной работе с высокими интеллектуальными способностями, развитым чувством долга и стремлением к профессиональному росту. Её сильные стороны включают честность, ответственность и способность к глубокому анализу ситуаций. В то же время, ей стоит обратить внимание на развитие организаторских навыков и улучшение управления своими эмоциями в стрессовых ситуациях. Учитывая, что Юлия на данный момент является студенткой, можно сказать, что она обладает высоким потенциалом в сфере социальной работы.

Исходя из анализа психолого-педагогического портрета Юлии, можно предложить следующие рекомендации:

1. Развивать организаторских навыков. Низкий уровень организаторских способностей может стать препятствием в профессиональной деятельности, особенно когда речь идет о координации проектов или работе в команде. Юлия могла бы пройти курсы по управлению временем, проектному менеджменту или лидерству, чтобы улучшить свои организационные навыки.
2. Работать над стрессоустойчивостью. Средний уровень стрессоустойчивости может привести к выгоранию в условиях интенсивной работы. Важно развивать техники релаксации, такие как медитация, дыхательные упражнения или йога, а также учиться делегировать задачи и правильно распределять нагрузку.
3. Улучшать коммуникативных навыков. Хотя у Юлии есть желание помогать людям, её средние показатели общительности могут ограничивать эффективность взаимодействия с клиентами и коллегами. Участие в тренингах по развитию навыков общения, публичных выступлений и

активного слушания поможет ей лучше понимать потребности других людей и выстраивать доверительные отношения.

4. Укреплять чувство ответственности. Юлия должна стремиться к повышению уровня ответственности, так как он имеет большое значение для успешной работы в социальной сфере. Регулярный анализ собственной деятельности и постановка четких целей помогут ей повысить свою ответственность за результаты своей работы.

5. Использовать аналитических способностей. Высокий уровень аналитических способностей дает Юлии возможность глубже разбираться в проблемах клиентов и предлагать эффективные решения. Ей следует активно использовать этот потенциал, разрабатывая стратегии поддержки и реабилитации для различных групп населения.

6. Продолжать обучение в профессиональной сфере. Любовь к обучению – одно из сильных качеств Юлии. Продолжая профессиональное развитие через курсы повышения квалификации, семинары и конференции, она сможет оставаться востребованным специалистом и расширять свой кругозор. 7. Разработка индивидуальных подходов к клиентам. Учитывая разнообразие социальных проблем, с которыми сталкиваются клиенты, Юлия должна уметь гибко подходить к каждому случаю, учитывая индивидуальные особенности каждого человека. Развитие эмпатии и навыков межличностного общения будет способствовать этому.

8. Поддерживать коллег и участвовать в коллективных проектах. Умение работать в команде, несмотря на средние показатели, может быть улучшено путем активного участия в совместных проектах и инициативах. Юлия может взять на себя роль связующего звена между членами команды, используя свои аналитические способности для оптимизации процессов.

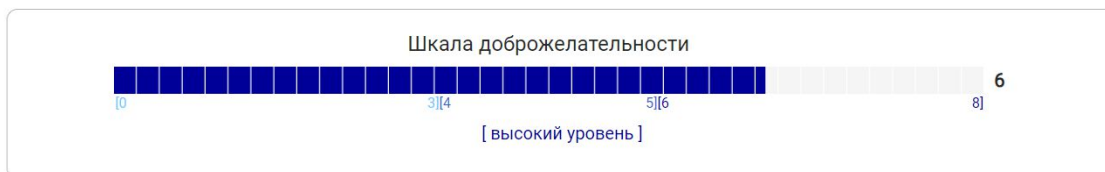
Приложение

Тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра (IST)



Шкала доброжелательности Кэмпбелла

РЕЗУЛЬТАТ ТЕСТА



3 балла и меньше – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;

4-5 баллов – средний показатель доброжелательного отношения к другим;

6 баллов и выше – высокий показатель доброжелательного отношения к другим.

1. -

А) Человек чаще всего может быть уверен в других людях.

✓

В) Доверять другому небезопасно, так как он может использовать это в своих целях.

2. -

✓

А) Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга.

В) В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.

3. -

А) Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.

✓

В) Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.

4. -

✓

А) Вера в других является основой выживания в наше время.

В) Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.

5. -

А) Если знакомый просит в займы, лучше найти способ отказать ему.

✓

В) Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.

6. -

✓

А) «Договор дороже денег» – всё еще лучшее правило в наше время.

В) В наше время необходимо стремиться угрожать всем независимо от собственных принципов.

7. -

✓

А) Невозможно перепрыгнуть через себя.

В) Там, где есть воля, есть и результат.

8. -

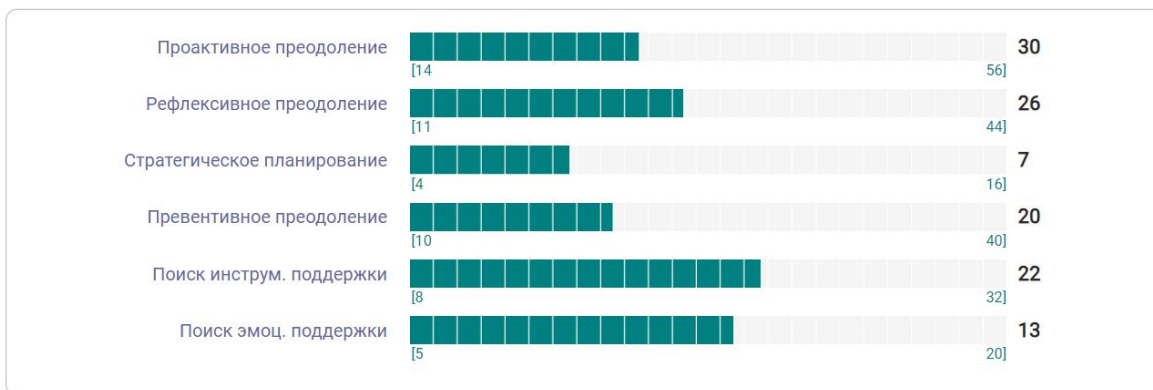
А) В деловых отношениях не место дружбе.

✓

В) Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь

Проактивно-совладающее поведение, PCI

РЕЗУЛЬТАТ ТЕСТА



- 1 – Абсолютно не согласна
 2 – Частично согласна
 3 – Скорее согласна, чем не согласна
 4 – Полностью согласна

№		1	2	3	4
1	Я – ответственный человек.		✓		
2	Я предпочитаю, чтобы дела шли сами собой.			✓	
3	После достижения одной цели я ищу другую, более сложную.			✓	
4	Я люблю рисковать и преодолевать трудности.		✓		
5	Я стараюсь реализовывать свои мечты.		✓		
6	Несмотря на возникающие неудачи, я обычно добиваюсь своего.		✓		
7	Я стараюсь понять, что мне необходимо для достижения цели.		✓		
8	Я всегда стараюсь находить обходные пути в сложных ситуациях, и меня ничто не остановит.		✓		
9	Поскольку у меня часто случались неудачи, мои ожидания не очень-то велики.			✓	
10	Когда я претендую на что-то, я всегда представляю, как я буду вести себя, когда получу это.			✓	
11	Я воспринимаю трудности как позитивный опыт.		✓		
12	Если кто-то скажет мне, что я не способна сделать что-то, то я наверняка сделаю это.		✓		
13	Если у меня есть проблемы, я активно их решаю.		✓		
14	Если я сталкиваюсь с трудной проблемой, мне кажется, что я не смогу с ней справиться.			✓	
15	Порой я представляю себя решающей сложные задачи и проблемы.	✓			
16	Я обычно обдумываю несколько путей решения проблем, а не действую импульсивно, по первому побуждению.		✓		
17	Мысленно я обычно прокручиваю несколько сценариев развития событий, чтобы быть готовой к разным последствиям.			✓	
18	Решая проблему, я стараюсь объективно смотреть на обстоятельства.			✓	
19	Когда у меня есть проблемы с коллегами, друзьями или семьей, прежде чем действовать, я представляю, как я со всем удачно справлюсь.		✓		

20	Прежде чем браться за трудное задание, я продумываю различные пути достижения успеха.		✓		
21	Я приступаю к действиям только после тщательного обдумывания.		✓		
22	Я часто представляю, как решаю сложные проблемы перед тем как действительно за них возьмусь.		✓		
23	Я смотрю на проблему под различными углами, чтобы найти правильное решение.			✓	
24	Когда есть серьезное недопонимание (недоразумение) между мной и друзьями или семьей, я вначале мысленно представляю, как я буду справляться с ним.			✓	
25	Я думаю о возможных последствиях перед тем, как взяться за решение проблемы.			✓	
26	Я всегда нахожу способы разложить сложную проблему на отдельные, более понятные составляющие.		✓		
27	Я обычно составляю план и следую ему.		✓		
28	Я разбираю проблему на части и решаю каждую по отдельности в свое время.		✓		
29	Я составляю список того, что надо сделать, и стараюсь вначале сфокусироваться на важных пунктах.	✓			
30	В моих планах я стараюсь учесть различные случайности.	✓			
31	Я предпочитаю откладывать деньги, а не тратить все сразу.		✓		
32	Я стараюсь быть готовой ко всему.		✓		
33	До того как происходит какое-нибудь несчастье, я хорошо подготовлена к его последствиям.	✓			
34	Прежде чем действовать, я обдумываю свою стратегию.		✓		
35	Я стараюсь совершенствоваться в профессиональном плане, чтобы не оказаться безработной.		✓		
36	Я стараюсь заботиться о своей семье, чтобы оградить ее от возможных неприятностей в будущем.		✓		
37	Я думаю на шаг вперед, чтобы предотвратить опасные последствия.			✓	
38	Я планирую способы достижения того результата, который мне нужен.			✓	
39	Я стараюсь разумно распоряжаться своими деньгами, чтобы не было проблем в будущем.		✓		
40	Советы других людей могут помочь в решении моих проблем.			✓	
41	Я стараюсь обсуждать свои проблемы с друзьями, чтобы получить от них поддержку.			✓	
42	Информация, которую я получала от других людей, всегда помогала мне решить мои проблемы.			✓	
43	Я легко могу найти людей, способных помочь мне принять правильное решение.			✓	
42	Информация, которую я получала от других людей, всегда помогала мне решить мои проблемы.			✓	
43	Я легко могу найти людей, способных помочь мне принять правильное решение.			✓	
44	Я часто спрашиваю других, что бы они сделали в моей ситуации.			✓	
45	Обсуждение с другими своих проблем может дать новый взгляд на ситуацию.			✓	
46	До того как моя проблема меня поглотит, я звоню другу, чтобы получить совет.		✓		
47	Когда у меня неприятности, я справляюсь с ними обычно при помощи других.		✓		
48	Если я подавлена, я знаю, кто именно может помочь мне почувствовать себя лучше.			✓	
49	Другие люди помогают мне почувствовать себя окруженной заботой.			✓	
50	Я знаю, на кого я могу рассчитывать, когда мне очень плохо.			✓	
51	Когда нахожусь в плохом настроении, я говорю об этом с другими.		✓		
52	Я доверяю свои чувства другим людям, чтобы построить или укрепить близкие отношения.		✓		

ОПРОСНИК ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ВЫРАЖЕННОСТИ САМОКОНТРОЛЯ В ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ, ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(Г.С. Никифоров, В.К. Васильев, С.В. Фирсова.)

1. Меня считают вспыльчивым, невыдержанным человеком:
 - а) да (0)
 - б) не уверен (1)
 - в) **нет (2).**
2. Я уступаю место в городском транспорте пожилым людям и пассажирам с маленькими детьми:
 - а) в любом случае (2)
 - б) **иногда (1)**
 - в) только если на этом настаивают (0).
3. Я склонен следить за проявлением своих чувств:
 - а) **всегда (2)**
 - б) иногда (1)
 - в) редко (0).
4. Если в полученном задании что-то остается для меня непонятным, я:
 - а) **всегда уточняю все неясности до выполнения задания (2)**
 - б) поступаю так иногда (1)
 - в) уточняю неясности уже по ходу дела (0)
5. Я проверяю свои действия во время работы:
 - а) постоянно (2)
 - б) **от случая к случаю (1)**
 - в) редко (0)
6. Прежде чем выдвигать какой-либо аргумент, я предпочитаю подождать, пока не буду убежден, что прав:
 - а) всегда (2)
 - б) **обычно (1)**
 - в) только если целесообразно (0)
7. Считаю, что каждая конкретная ситуация требует определенного стиля в одежде:
 - а) **согласен (2)**
 - б) отчасти (1)
 - в) не согласен (0)
8. Обычно я высказываю свое мнение после старших по возрасту и положению:
 - а) да (2)
 - б) **не всегда (1)**
 - в) нет (0)
9. Мне нравится работа, требующая добросовестности, точных навыков:
 - а) да (2)
 - б) **нечто среднее (1)**
 - в) нет (0)
10. Если я краснею, я всегда чувствую это:
 - а) **да (2)**

б) иногда (1)

в) нет (0)

11. В процессе работы я стараюсь проверить правильность ее выполнения:

а) всегда (2)

б) от случая к случаю (1)

в) только когда уверен, что допустил ошибки (0)

12. Если у меня возникают сомнения в том, правильно ли я понял смысл прочитанного служебного текста, то я:

а) еще раз перечитываю неясное место в тексте (2)

б) поступаю так иногда (1)

в) не предаю этому значения, перехожу к очередному этапу работы (0)

13. По окончании работы привожу свое рабочее место в порядок, готовлю его к следующему рабочему дню:

а) обычно (2)

б) иногда (1)

в) редко (0)

14. Я довольно требовательный человек и всегда настаиваю на том, чтобы все делалось по возможности правильно:

а) да (2)

б) нечто среднее (1)

в) нет (0)

15. В своих поступках я всегда стараюсь тщательно придерживаться принятых в обществе правил поведения:

а) да (2)

б) не уверен (1)

в) нет (0)

16. Я не бываю груб даже с теми людьми, которые мне очень неприятны:

а) верно (2)

б) не всегда (1)

в) неверно (0)

17. Если при чтении инструкции я встречаю какие-либо неясности, то я:

а) не обращаю на них внимания, продолжаю читать дальше (0)

б) поступаю так иногда (1)

в) пытаюсь в них разобраться (2)

18. Часто я слишком быстро начинаю сердиться на людей:

а) да (0)

б) иногда (1)

в) нет (2)

19. В общественных местах я стараюсь не говорить громко:

а) всегда следую этому правилу (2)

б) иногда следую этому правилу (1)

в) редко следую этому правилу (0)

20. Ошибки в выполненной работе следует исправлять:

а) только в тех случаях, если кто-то на них укажет (0)

б) нечто среднее (1)

в) не дожидаясь, когда другие укажут на них (2)

21. Когда я сильно переживаю по какому-то поводу, то перестаю следить за своими действиями:
а) почти всегда (0)
б) иногда (1)
в) редко (2)
22. Когда я планирую свою деятельность, то предусматриваю время на проверку выполненной работы:
а) всегда (2)
б) иногда (1)
в) редко (0)
23. При выполнении задания я удовлетворяюсь только тогда, когда должное внимание уделено всем мелочам:
а) правильно (2)
б) не уверен (1)
в) неправильно (0)
24. Выступая перед аудиторией, я стараюсь следить за своим голосом и жестами:
а) всегда (2)
б) иногда (1)
в) редко (0)
25. Не приступаю к работе, пока не буду убежден, что все необходимое для этого уже лежит на своем обычном месте:
а) обычно (2)
б) иногда (1)
в) редко (0)
26. Уходя из дома, я не имею привычки проверять, выключил ли я свет, газ, утюг, утюг и воду:
а) согласен (0)
б) не уверен (1)
в) не согласен (2)
27. В общении я:
а) свободно проявляю свои чувства (0)
б) нечто среднее (1)
в) не выражаю своих чувств (2)
28. Если я невольно нарушил правила поведения, находясь в обществе, то я скоро забываю об этом:
а) да (0)
б) нечто среднее (1)
в) нет (2)
29. Иногда мне говорят о том, что в моем голосе и манерах излишне проявляется возбуждение:
а) да (0)
б) не уверен (1)
в) нет (2)
30. Я поддерживаю порядок в своей комнате, все вещи всегда лежат на своих местах:
а) да (2)
б) нечто среднее (1)
в) нет (0)

31. Я – человек пунктуальный и обычно никуда не опаздываю:
а) верно (2)
б) не всегда (1)
в) неверно (0)
32. Под влиянием момента я редко говорю вещи о которых потом очень сожалею:
а) правильно (2)
б) не уверен (1)
в) неправильно (0)
33. Мне говорят, что когда я слишком увлеченно что-то рассказываю, моя речь становится несколько сбивчивой:
а) верно (0)
б) отчасти (1)
в) неверно (2)
34. Я ем с таким удовольствием, что при этом не всегда аккуратен, как другие:
а) правильно (0)
б) не уверен (1)
в) неправильно (2)
35. Когда я расстроен, я слежу за тем, чтобы скрыть свои чувства:
а) правильно (2)
б) нечто среднее (1)
в) неправильно (0)
36. При разговоре я предпочитаю:
а) высказывать мысли так, как они приходят мне в голову (0)
б) нечто среднее (1)
в) сначала сформулировать мысль получше (2).

О выраженности склонности к самоконтролю в эмоциональной сфере свидетельствуют ответы по пунктам: 1,3,10,18,24,27,29,32,33,35.

О выраженности склонности к самоконтролю в деятельности: 4,9,11,12,13,14,17,20,22,23,25. При этом 4,12,25 направлены на выявление степени выраженности предварительного контроля, а 5, 11, 23 – текущего, т.е. самоконтроля, включенного уже в процесс Д.

О выраженности склонности к социальному самоконтролю: 2, 6, 7, 8, 15, 16, 19, 26, 28, 30, 31, 34, 36.

Степень выраженности склонности к самоконтролю (по видам и общей) определяется набранной суммой баллов (в соответствии с набранными по каждому ответу – от 0 до 2).

Результаты:

Общее: 51

Контроль в эмоц сфере: 17

Самоконтроль в деятельности: 15

Социальный самоконтроль: 17

АНКЕТА НА ВЫЯЛЕНИЕ ПРАВСТВЕННЫХ И ЖИЗНЕННЫХ ПОЗИЦИЙ

В какой степени каждое из перечисленных ниже качеств присуще вам?

№	Критерии нравственной воспитанности	Присуще в большей степени	Присуще в некоторой степени	Не присуще
1	Уважение к другим людям	+		
2	Терпимость к представителям другой национальности	+		
3	Агрессивность по отношению к представителям другой национальности			+
4	Справедливое отношение ко всем людям		+	
5	Сострадание	+		
6	Конфликтность			+
7	Ответственность		+	
8	Свобода в принятии решений	+		
9	Честность	+		
10	Самоуважение	+		
11	Гражданская сознательность	+		
12	Участие в общественно-полезном труде		+	

Каждый пункт анкеты содержит три варианта ответов. Необходимо выбрать тот вариант, который наиболее точно отражает вашу позицию.

Затем посмотреть, какие качества в большей степени вам присущи, а какие – в меньшей.

АНКЕТА Для выявления уровня толерантности личности укажите **ЮЛИЯ ВЛАДИМИРОВНА (19 лет)** (Ф.И.О.) Просьба ответить на поставленные вопросы двумя способами: - где необходимо выбрать вариант ответа - обвести нужный ответ (ответы) или отметить его (их) галочкой или плюсом: Где необходимо расставить приоритеты (проранжировать) – поставить нужные цифры в скобках.

1. Что вы понимаете под общечеловеческими ценностями: 1) абсолютные ценности; 2) принятые всеми индивидами, образующими сообщество; 3) свойственные всем человеческим общностям; 4) ценности, без которых невозможно устойчивое существование любой общности; 5) «вечные» ценности, существующие на протяжении веков; 6) гуманные, утверждающие человечность в отношениях между индивидами.

2. Проранжируйте ценности, которые вы считаете общечеловеческими: 1) [5] способность к диалогу и компромиссу; 2) [2] запрет на убийство; 3) [1] любовь к ближнему; 4) [6] свобода выбора; 5) [3] почитание родителей; 6) [7] запрет на кражу; 7) [4] запрет на лжесвидетельство.

3. Проранжируйте приемлемые для Вас ценности: 1) [4] патриотизм; 2) [3] запрет на ненависть в общении; 3) [1] запрет на насилие как способ разрешения споров; 4) [2] запрет на людоедство; 5) [6] бережное отношение к природе; 6) [7] постоянный рост производства и потребления; 7) [5] терпимость

4. Проранжируйте, по каким личностным качествам Вы склонны оценивать окружающих Вас людей:

1. [1] интеллектуальные способности;
2. [4] честность и порядочность;
3. [3] бескорыстие, альтруизм;
4. [10] коллективизм, солидарность;
5. [8] свобода выбора и чувство ответственности;
6. [2] доброжелательность, терпимость к другим;
7. [5] справедливость;
8. [9] стремление быть впереди;
9. [6] свободолюбие;
1. [11] патриотизм;
2. [7] инициативность.

5. Считаете ли Вы себя общительным человеком:

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

6. Считаете ли Вы, что дружеские, неформальные отношения препятствуют выполнению профессиональных обязанностей:

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

7. Какой вид общения является преобладающим в Вашей жизни?

1. деловое общение, нацеленное на выполнение функциональных обязанностей;
2. межличностное общение, не обусловленное стремлением к достижению прагматичной цели.

8. Что, по Вашему мнению, является наиболее важным в деловом общении?

- 1) руководство другими;
- 2) диалог, нахождение общих точек зрения и вариантов понимания ситуации.

9. Чем, по Вашему мнению, чаще всего является конфликт:

1. средством к достижению цели;
2. средством донести до других свое мнение;
3. одним из способов самоутвердиться.

10. Есть ли у Вас близкий друг (подруга)? Попробуйте проанализировать, на чем основана Ваша дружба?

1. на общности взглядов, позиций;
 2. на признании высоких моральных качеств друг друга;
- 3) на стремлении самоутвердиться посредством общения друг с другом.

11. Вы узнали о том, что Вам предстоит наладить контакт с совершенно незнакомым человеком, о котором Вы никогда не слышали. Как Вы изначально настроены по отношению к нему:

1. настороженно;
2. доброжелательно;
3. с подозрением;
4. безразлично;
5. с любопытством.

12. Как Вы себя ведете в общении с другим человеком:

1. пытаетесь подстроиться под темперамент, характер, мнение другого;
2. пытаетесь подстроить собеседника под свой характер, свои взгляды и ритм жизни;
3. оставляете и за собой, и за другим право оставаться самим собой.

13. Считаете ли Вы, что умеете сходитьсь с людьми?

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

14. Что такое толерантность? Дайте определение...

Толерантность- это умение уважать других людей, даже если они отличаются от тебя. Это значит принимать их мнение, культуру, религию и образ жизни, даже если тебе кажется странным и непривычным

15. Чем, по Вашему мнению, в большей степени является толерантность:

1. ценностью;

2. личностной характеристикой;
3. принципом жизнедеятельности;
4. психологической установкой.

16. Что означает толерантность как принцип жизнедеятельности:

- 1) сознательное подавление в себе чувство неприятия другого;
 1. умение вести равноправный диалог и готовность к нему;
 2. готовность пойти на компромисс;
 1. проявление уважения к любому человеку вне зависимости от своего отношения к нему;
 2. признание за тем, кто не нравится, права быть таким, какой он есть.

17. Как Вы считаете, что является противоположностью толерантности:

- 1) авторитарное отношение к другим;
- 2) насилие;
- 3) подозрительность, недоверчивость по отношению к другим;
 1. отказ от признания права быть другим;
 2. дискриминация по отношению к другим;
 3. склонность идти на конфликт;
 4. неуважение к другим;
 5. неспособность вникнуть в позицию другого.

18. Испытываете ли Вы недостаток толерантности в отношениях с окружающими:

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

19. Толерантны ли Вы? Выберите один из ответов.

1. да;
2. нет;
3. не знаю.

20. Какой вид толерантности Вы считаете наиболее важным в Вашей жизни:

1. социально-классовая;
2. профессиональная;
3. национально-этническая;
4. конфессиональная;
5. расовая;
6. половая;

7. возрастная;
8. психическая, эмоциональная (межличностная);
9. духовная.

21. Как Вы оцениваете межличностные отношения в Вашем коллективе:

1. дружественные;
2. не совсем дружественные;
3. недружественные.

22. Бывают ли в Вашем коллективе конфликты:

1. да, часто;
2. иногда бывают;
3. конфликтов не бывает совсем или очень редко.

23. Если конфликты бывают в Вашем коллективе, то какие вопросы оказываются в их центре:

1. социальные;
2. политические;
3. национально-этнические;
1. религиозные;
2. межличностные (нравственно-психологические).

24. Как разрешаются конфликты в Вашем коллективе:

1. путем компромиссов, договоренности, примирения;
2. разрывом отношений;
3. охлаждением отношений и психологическим отчуждением;
4. как-то иначе (напишите)...

25. Какое отношение к толерантности преобладает в Вашем коллективе:

1. толерантность чрезвычайно важна для общения, является значимым моральным качеством;
2. толерантность полезна для обеспечения интересов индивида;
3. отрицательное отношение к толерантности;

в коллективе преобладает мнение, что против враждебности по отношению к другому надо бороться

26. Как Вы считаете, какие отношения преобладают в нашем обществе:

- 1) между социальными группами, социальными слоями:
 - а) скорее отношения дружелюбия, взаимопонимания;
 - б) скорее отношения враждебности, недоверия, недружелюбия;
 - в) не знаю;

2) между разными национальными группами:

- а) скорее отношения дружелюбия, взаимопонимания;
- б) скорее отношения враждебности, недоверия, недружелюбия;
- в) не знаю;

3) между верующими различных конфессий:

- а) скорее отношения дружелюбия, взаимопонимания;
- б) скорее отношения враждебности, недоверия, недружелюбия;
- в) не знаю.

27. Как влияет на Ваши отношения в коллективе:

1) Ваша социальная принадлежность:

- а) скорее положительно;
- б) скорее отрицательно;
- в) мало влияет или не влияет вообще;

2) Ваша национальная принадлежность:

- а) скорее положительно;
- б) скорее отрицательно;
- в) мало влияет или не влияет вообще;

3) Ваша религиозная принадлежность (верующий — атеист):

- а) скорее положительно;
- б) скорее отрицательно;
- в) мало влияет или не влияет вообще.

28. Как Вы считаете, можно ли быть толерантным:

1) к другой социальной группе в имущественном отношении:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

2) к другой национальной группе:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

3) к другой конфессиональной группе:

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

29. Как Вы считаете, что является причиной интолерантности в отношениях индивидов, относящихся к разным группам:

а) между ними существует идейная пропасть;

б) у них разный образ жизни;

в) между ними существует психологическая несовместимость.

7.Образец профиля клиента социальной работы

Введение

Понимание причин и механизмов девиантного поведения у подростков является одной из важнейших задач современной психолого-педагогической науки и практики. Для разработки эффективных коррекционных программ необходим комплексный анализ личности подростка, включающий оценку различных аспектов его психоэмоционального состояния. Настоящее исследование посвящено составлению психолого-педагогического портрета подростка с девиантным поведением, с целью выявления взаимосвязи между особенностями его личности и проблемным поведением. В ходе исследования будет оценена совокупность личностных характеристик, включая когнитивные способности (интеллект), способность адаптироваться к стрессовым ситуациям (стрессоустойчивость), навыки саморегуляции и контроля (умение управлять потребностями), уровень социальной адаптации (общительность), самооценку, уровень тревожности, а также склонность к проявлению агрессии (агрессивность). Анализ полученных данных позволит выстроить полную картину психологического состояния подростка и определить наиболее эффективные пути коррекционной работы.

Объектом исследования выступил подросток (с девиантным поведением) Иван И.

На основе выявленных выше характеристик, составляющими психологического портрета подростка являются:

1.интеллект

2. стрессоустойчивость (умение контролировать себя)
3. умение управлять потребностями
4. общительность
5. самооценка
6. уровень тревожности
7. агрессивность

В работе для составления психологического портрета были использованы диагностические методики.

Таблица перечня диагностических методов для составления психолого-педагогического портрета

Составляющая психолого-педагогического портрета	Название использованного диагностического метода	Что определяет метод	Использованная литература
интеллект	определение общих способностей	определение уровня развития общих способностей человека	Л. Д. Столяренко Основы психологии : учеб пособие / Л.Д.Столяренко. – Ростов Н/Д.: Издательство «Феникс», 1996 г. – С.413
стрессоустойчивость(умение контролировать	Шкала воспринимае	Умеет ли человек контролировать и	Н. Е. Харламенкова

себя)	мого стресса для детей	управлять собственными действиями в различных ситуациях, в общении, полагая не на обстоятельства, а на самого себя	Опросник «Шкала воспринимаемого стресса для детей»: адаптация и психометрические показатели. Экспериментальная психология 2024. Т. 17. № 2. С. 178—198
самоконтроль (умение управлять потребностями)	Опросник для выявления выраженности и самоконтроля в эмоциональной сфере, деятельности и поведении	Диагностика склонности человека к эмоциональному, поведенческому и социальному самоконтролю	Никифоров Г.С. Самоконтроль человека. — Л.: Издательство Ленинградского университета, 1989. - 192 с.
общительность	Тест В. Ф. Ряховского	Уровень коммуникабельности, позволяет определить способность человека устанавливать, поддерживать и сохранять взаимоотношения с окружающими людьми	Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. пособие: В 2 кн . 2-е изд., перераб. и доп. М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.
самооценка	Шкала самооценки Розенберга	Количественный показатель общего уровня самооценки	Розенберг М. Шкала самооценки // Измерения социально-психологических установок/Под

			ред. Робинсона Дж. П., Шейвера П. Р. Энн-Арбор: Институт социальных исследований, 1972. С. 98-101
уровень тревожности	Метод цветowych выборов (Л.Н. Собчик)	Изучение эмоционального и физического состояния, в том числе наличие тревоги	Собчик Л. Н. МЦВ метод цветowych выборов. Модифицированный восьмицветовой тест Люшера. Практическое руководство. •СПб., Изд-во «Речь», 2001.
агрессивность	Опросник Басса-Дарки	Выявляет различные формы агрессивных и враждебных реакций: физическая агрессия, косвенная агрессия, раздражение, негативизм, обида, подозрительность, вербальная агрессия	Дерманова И. Б. Диагностика состояния агрессии (опросник Басса-Дарки)/Диагностика эмоционально-нравственного развития. - СПб. 2005.

Данные из диагностических методик, необходимые для составления психологического портрета занесены в таблицу (Таблица)

Таблица данных для построения психолого-педагогического портрета

Составляющая потенциала специалиста	Возможный показатель (уровень проявления)			Предпочтительный показатель для эффективного социального педагога
	низкий	средний	высокий	
1.интеллект (в баллах)	60-70	90-120	Свыше 120	Не менее 85
2.стрессоустойчивост ь (в баллах)	-	-	39	Не менее 39
3.самоконтроль (умение управлять потребностями) (в %)	0-40%	41-60%	61-100%	Не менее 76,9%
5.общительность (в очках)	30-32	14-18	3	14-18
6.самооценка (в баллах)	10-25	26-29	30-40	28-34

7. Уровень тревожности (в цветах)	Холодные, темные или нейтральные	Теплые, нейтральные	Яркие, насыщенные или нейтральные	Яркие, насыщенные или нейтральные
8. агрессивность (Физическая/вербальная) (в баллах)	0-20; 0-26	21-30; 27-36	31-63; 37-69	0-20; 0-26

В результате проведения диагностики у испытуемого были выявлены показатели, представленные в таблице (Таблица). Данные показатели необходимы для составления психологического резюме.

Таблица

Таблица данных для построения психолого-педагогического резюме

Составляющая психолого-педагогического портрета	Показатель у испытуемого (уровень проявления)			Предпочтительный показатель
	низкий	средний	высокий	
1. интеллект (в баллах)		95		Не менее 85
2. стрессоустойчивость (в баллах)			39	39
3.самоконтроль(в %)	39			Не менее 76,9%

4.общительность (в очках)		16		14-18 (Средний)
5.самооценка			31	26-20(средний)
6.уровень тревожности (в цветах)		Теплые, нейтральн ые		Яркие, насыщенные, нейтральные
7.агрессивность(физи ческая/вербальная)(в баллах; в баллах)		23 28		0-20(низкий) 0-26(низкий)

На основе данных, полученных в результате диагностики личности испытуемого, составлено психолого-педагогическое резюме.

Психолого-педагогическое резюме

Иван. Подросток (с девиантным поведением)

Уровень развития интеллекта можно охарактеризовать как пограничный или ниже среднего (IQ 85 баллов). Данный показатель не является сильным отклонением от нормы и не указывает на умственную отсталость. Подросток способен к обучению и освоению новых знаний, хотя ему может потребоваться больше времени и усилий, чем его сверстникам со средним и выше среднего IQ. Он может испытывать трудности с абстрактным мышлением, решением сложных задач и быстрым усвоением новой информации. В эмоциональной сфере Иван проявляет средний уровень стрессоустойчивости. Он способен справляться с большинством стрессовых ситуаций, но в некоторых случаях может испытывать трудности. Навыки саморегуляции и контроля у Ивана развиты слабо (39%). Это указывает на трудности в управлении своими потребностями и импульсами, что может быть одним из факторов девиантного поведения. Уровень социальной адаптации (общительность) Ивана средний. Он способен вступать в контакты

со сверстниками, но может испытывать трудности в построении глубоких и доверительных отношений. Самооценка Ивана завышена (31 балл). Это может как способствовать девиантному поведению, так и быть его следствием (защитная реакция на низкую самооценку в какой-либо сфере). По результатам теста на определение уровня тревожности (с использованием цветowych тестов), уровень тревожности Ивана средний. Иван проявляет средний уровень как вербальной (23 балла), так и физической (28 баллов) агрессии. Это указывает на склонность к проявлению агрессивного поведения в разных ситуациях.

Полученные данные показывают, что девиантное поведение Ивана может быть связано с недостаточно развитыми навыками саморегуляции, завышенной самооценкой и склонностью к проявлению агрессии. Для эффективной коррекционной работы необходимо сосредоточиться на развитии навыков самоконтроля, формировании адекватной самооценки, работе над управлением агрессией и повышении стрессоустойчивости. Необходимо провести дополнительное исследование для выявления причин девиантного поведения и разработки индивидуальной программы коррекции.

Вывод: Анализ психолого-педагогических данных показывает, что девиантное поведение Ивана является многофакторным явлением, корни которого заложены в нескольких сферах его личности. Слабо развитые навыки саморегуляции и контроля (низкий показатель по соответствующему тесту) способствуют импульсивным действиям и трудностям в адаптации к социальным нормам. Завышенная самооценка может служить как защитным механизмом от неуверенности в себе, так и усугублять проблемное поведение. Средний уровень тревожности и агрессии (как вербальной, так и физической) указывают на наличие эмоциональных и поведенческих проблем, требующих внимания и коррекции. Важно отметить, что средний уровень стрессоустойчивости Ивана не указывает на отсутствие проблем, а скорее на необходимость развития компенсаторных механизмов справляться со стрессовыми ситуациями. Таким образом, девиантное поведение Ивана не

является изолированной проблемой, а симптомом более глубоких психологических и социальных трудностей.

Рекомендации:

Для эффективной коррекции девиантного поведения Ивана рекомендуется комплексный подход, включающий:

Развитие навыков саморегуляции и самоконтроля: Использование специальных тренингов и техник саморегуляции (например, техники релаксации, методы когнитивной поведенческой терапии), с целью повышения способности управлять своими эмоциями и поведением.

Техника релаксации: визуализация (подросток представляет себе спокойные и приятные образы (например, природные пейзажи, любимые места). Это помогает отвлечься от негативных мыслей и расслабиться. Можно использовать аудиозаписи с натуральными звуками (шум моря, пение птиц) или музыку. Важно подбирать образы, которые вызывают положительные эмоции у подростка.

- Формирование адекватной самооценки: Работа над оценкой своих сильных и слабых сторон, развитие чувства собственного достоинства и уверенности в себе, с акцентом на достижениях и позитивных качествах.

Коррекция агрессии: Применение специальных методик по управлению агрессией, развитие альтернативных способов выражения эмоций и решения конфликтных ситуаций. Методика, которая может быть эффективна:

Когнитивно-поведенческая терапия (КБТ): направлена на изменение негативных мыслей и поведенческих паттернов, способствующих проявлению агрессии. В рамках КБТ подросток учится идентифицировать ситуации, вызывающие агрессию, анализировать свои мысли и эмоции в эти моменты, а также разрабатывать альтернативные способы реагирования. Методы: Когнитивная реструктуризация (изменение негативных мыслей), тренинг навыков решения проблем, тренинг асертивности (умение отстаивать свои права без агрессии), тренинг управления гневом.

- **Повышение стрессоустойчивости:** Обучение эффективным стратегиям справляться со стрессом, развитие навыков релаксации и управление эмоциональным напряжением.
- **Укрепление социальных навыков:** Тренинги по коммуникации, развитию социальной компетентности и построению здоровых отношений со сверстниками.
- **Психологическое консультирование:** Регулярные консультации с психологом для выявления причин девиантного поведения, поддержки и мониторинга прогресса. Возможна семейная психотерапия.
- **Совместная работа с семьей:** Важно вовлечь родителей в процесс коррекции, обучив их эффективным методам взаимодействия с подростком

8.Образец портрета специалиста по социальной работе

Введение

Для успешной профессиональной деятельности специалист должен обладать рядом ключевых качеств и психических особенностей, которые обеспечивают его эффективность и конкурентоспособность. Во-первых, необходимы высокие интеллектуальные способности: развитое логическое и критическое мышление, способность к быстрому восприятию и анализу информации, а также хорошая память и внимание. Также важным является широкий кругозор и стремление к постоянному саморазвитию, что позволяет специалисту быть в курсе актуальных тенденций и новшеств в своей сфере.

Ключевыми являются коммуникативные навыки, включающие умение выстраивать конструктивные и доверительные отношения как с коллегами, так и с клиентами или партнерами. Высокий уровень эмпатии и социального интеллекта позволяет эффективно взаимодействовать в коллективе, а также учитывать и понимать эмоциональные состояния других людей, что способствует созданию благоприятной рабочей атмосферы.

Не менее важными являются такие качества, как ответственность, самостоятельность и высокая степень внутренней мотивации (интернальность), что дает возможность специалисту принимать решения и нести ответственность за результаты своей работы. Эмоциональная устойчивость, способность оставаться спокойным и сдержанным в стрессовых ситуациях, а также тактичность и деликатность при взаимодействии с людьми — это характеристики, которые также играют важную роль в успешной профессиональной деятельности.

Кроме того, специалист должен обладать высоким уровнем саморегуляции, что включает в себя способность контролировать свои эмоции и действия в различных ситуациях. Важно быть гибким и адаптивным, а также проявлять творческий подход к решению задач. Умение находить нестандартные решения и адаптироваться к изменениям в условиях

быстро меняющегося мира является неотъемлемой частью успешной профессиональной деятельности.

Характеристики

Интеллектуальные характеристики:

1. Уровень интеллекта: Средний или выше среднего, с выраженными способностями к логическому и аналитическому мышлению. Высокая обучаемость и способность к быстрому восприятию новой информации.
2. Логическое и аналитическое мышление: Способность выявлять причинно-следственные связи, анализировать сложные ситуации и делать обоснованные выводы. Умеет структурировать информацию, выделять главное и предлагать конструктивные решения.
3. Словарный запас и речь: Богатый и разнообразный словарный запас, позволяющий точно выражать мысли. Минимальное количество слов-паразитов; умение подбирать выражения, адекватные профессиональной и повседневной среде.

Характеристики общения:

1. Эмоциональная гибкость: умеет подстраиваться под эмоциональное состояние собеседника, выбирая подходящий стиль общения. Демонстрирует выдержку и терпение даже в стрессовых или конфликтных ситуациях.
2. Навыки убеждения: умеет аргументировать свою позицию, не переходя границы тактичности. Способен адаптировать свои объяснения под уровень понимания аудитории, будь то взрослые или дети.

Деловые характеристики:

1. Профессиональная мотивация: Искренний интерес к социальной работе, желание помогать людям и стремление к развитию в этой

области. Уважительное отношение к особенностям разных групп населения, включая уязвимые слои общества и детей.

2. **Обучаемость и гибкость:** Стремление к постоянному повышению квалификации, освоению новых методов работы и применения их на практике. Готовность адаптироваться к изменениям и новым вызовам в профессиональной среде.
3. **Решение задач и аналитика:** Способность видеть проблему целостно, находить оптимальные пути решения даже в условиях нехватки информации. Умение применять теоретические знания на практике, искать нестандартные подходы к решению задач.

Объектом исследования выступил студент психолого-педагогической специальности, Виктория Н. Н., проходивший производственную практику в школе.

На основе выявленных выше характеристик, составляющими психологического портрета специалиста являются (часть характеристик взяты со слов опрашиваемого, который сам анализировал свои качества на практике): **Положительные стороны**

1. **Коммуникативные способности:** Умение устанавливать контакт и поддерживать доверительные отношения с детьми, родителями и коллегами. Эмпатия и готовность учитывать индивидуальные особенности собеседника.
2. **Организованность:** Способность планировать и структурировать работу, соблюдать сроки и эффективно распределять задачи. Ответственность в выполнении профессиональных обязанностей.
3. **Эмоциональная устойчивость:** Сохранение спокойствия и логики в конфликтных ситуациях или условиях стресса. Умение избегать чрезмерной эмоциональной вовлеченности в проблему.

4. **Обучаемость и профессиональный рост:** Стремление к изучению новых методов и подходов в психолого-педагогической работе. Интерес к достижениям и инновациям в своей области.
5. **Гибкость мышления:** Способность адаптироваться к изменяющимся условиям и находить творческие подходы к решению задач. Умение совмещать теоретические знания с их практическим применением.

Отрицательные стороны

1. **Риск выгорания:** Чрезмерная эмоциональная вовлеченность может привести к утомляемости или снижению продуктивности.
2. **Неуверенность в себе:** на этапе профессионального становления возможны сомнения в своих методах и решениях.
3. **Проблемы с адаптацией к нагрузке:** Сложности в работе с большим количеством задач в условиях дефицита времени.
4. **Перфекционизм:** Стремление к идеальным результатам может замедлять выполнение работы и приводить к перенапряжению.
5. **Конфликтность.** склонность спорить с коллегами и с подопечными.

Диагностические методики:

Составляющая психолого-педагогического портрета	Название использованной диагностического метода	Что определяет метод	Использованная литература
1. Коммуникативность (общительность)	Общительность	черта характера, выражающая потребность и	Педагогический словарь. — М.: Академия. Г. М.

		способность личности к общению с др. людьми	Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. 2005.
2.Организованность и ответственность	Организованность	положительное нравственно-этическое качество личности, выражающее их способность жить и действовать упорядоченно, по плану, ответственно	Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога).— Екатеринбург. В.С. Безрукова. 2000
3.Эмоциональная устойчивость	Эмоциональная устойчивость	Выражается в способности личности обеспечивать возможность сохранения определенной направленности своих действий	Деркач А.А. (ред.). Акмеологический словарь. М.: РАГС, 2004. – 161 с.
4.Обучаемость и профессиональный рост	Обучаемость	индивидуальные показатели скорости и качества	Краткий психологический словарь. — Ростов-на-Дону:

		усвоения человеком знаний, умений и навыков в процессе обучения	«ФЕНИКС». Л.А.Карпенко, А.В.Петровский, М. Г. Ярошевский. 1998.
5.Гибкость мышления	Гибкость ума	качественная характеристика мышления, способного нестандартно, нешаблонно оперировать информацией, изменять ее в соответствии с требованиями и задачами деятельности и по ситуации	Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога).— Екатеринбург. В.С. Безрукова. 2000.
6.Выгорание	Эмоциональное выгорание	1. эмоциональное и/или физическое истощение; 2. деперсонафикацию, в данном контексте обозначающую	Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. 2013.

		ощущение обезличенности людей, потери способности адекватно реагировать на их эмоциональные проявления и 3. снижение работоспособнос ти.	
7. Конфликтность	1. Умеете ли вы слушать? 2. Насколько вы конфликтны?	Готов ли человек выслушать, понять собеседника, приспособиться к речи, манере изложения собеседника, быть тактичным в критических, конфликтных ситуациях	Л. Д. Столяренко Основы психологии : учеб пособие / Л.Д.Столяренко. – Ростов Н/Д.: Издательство «Феникс», 1996 г. – С.685 Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов.- СПб.: Изд-во Союз,2000.-С.328

8. Перфекционизм	Перфекционизм	обостренное стремление к совершенству, которое может относиться как к собственной личности (и в этом случае выливается в бесконечное культивирование всевозможных достоинств), так и к результатам любой деятельности	Популярная психологическая энциклопедия. — М.: Эксмо. С.С. Степанов. 2005.
9. Стрессоустойчивость	Справляетесь ли вы со стрессом	Способен ли человек достаточно легко преодолевать трудные стрессовые ситуации	Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник / сост. А.В.Морозов.- СПб.: Изд-во Союз, 2000.- С.355
10. Целостное видение проблем	Целостное видение	способность рассматривать вещи в совокупности	Психология. Журнал Высшей школы экономики, 2020. Т. 17. № 4. С.

		всех факторов и взаимосвязей.	617–629.
11. Неуверенность, сомнения	Неуверенность	субъективное чувство сомнения в своих способностях и потенциале успеха в разных сферах жизни.	“Феноменология и условия становления уверенности-неуверенности в себе как психобиографического образования в юношеском возрасте”, автореферат кандидатской диссертации Казанской, Н. М., 2012 г.

Таблица характеристик портрета

Составляющая потенциала специалиста	Возможный показатель (уровень проявления)			Предпочтительный показатель для эффективного педагога-психолога
	низкий	средний	высокий	
1.общительность (в очках)		8		18-9

2.гибкость мышления, активность поведения (коэффициент)			0,6	0,5-1
3.честность, порядочность, преданность (в баллах)			8	8-10
4.организованность (в баллах)		6	73	72-78
5.личное обаяние и доброжелательность (в баллах; в %)		5 34		9-11 10-0
6.умение контролировать себя (в баллах; в очках), конфликтность		20 5		31-44 7-10
7.умение понимать окружающих (в баллах)			2 55	0-2 42-60
8.умение управлять потребностями (перфекционизм) (в баллах)	14			17-20
9.стрессоустойчивость (в баллах)		45		Менее 30
10.интеллект (баллах)		115	Свыше120	Не менее 110
11.организаторские способности (коэффициент)		0,69		0,71-1

Психолого-педагогическое резюме

Клиент: Виктория, специалист по социальной работе

Интеллектуальные способности:

Интеллект Виктории характеризуется высоким уровнем (IQ — 115 баллов). Она эффективно анализирует факты, устанавливает связи между ними и решает задачи разной степени сложности даже при дефиците информации. Её подход можно назвать исследовательским, так как она умеет выдвигать и применять различные решения. При этом Виктория способна выслушивать разные точки зрения и аргументированно защищать свою позицию, корректируя её при необходимости.

Эмоциональная сфера:

Эмоциональная устойчивость Виктории оценивается как средняя. Её склонность эмоционально переживать проблемы других людей иногда приводит к стрессу (стрессоустойчивость — 45 баллов). Тем не менее, Виктория демонстрирует высокий уровень самоконтроля (20 баллов, 5 очков), что позволяет сохранять спокойствие даже в сложных ситуациях.

Мотивация и личностное развитие:

Виктория ориентирована на гармоничное сочетание карьеры и семейной жизни. Уровень мотивации к успеху оценивается как средний (18 баллов). При этом она придаёт приоритет семейным ценностям, что иногда приводит к дезорганизации.

Коммуникативные качества:

Общительность Виктории оценивается на низком уровне, что соответствует её интровертной природе. Однако профессиональная деятельность научила её быть открытой и коммуникабельной в работе с детьми и коллегами. Она демонстрирует средний уровень способности к ведению переговоров (20%).

Организаторские способности:

Виктория проявляет средний уровень организаторских навыков (0,69

коэффициента), ей больше присуще следование за группой, чем стремление к лидерству. Она хорошо ориентируется в изменяющихся условиях, проявляет гибкость мышления (коэффициент — 0,6) и принимает самостоятельные решения.

Морально-нравственные

качества:

Честность, порядочность и доброжелательность являются сильными сторонами Виктории (8 баллов). Она вызывает доверие у коллег и учеников.

Рекомендации:

Виктории можно порекомендовать сосредоточиться на развитии организованности и способностей к преодолению стрессовых ситуаций.

Рекомендуется:

1. Планировать рабочий день и избегать переноса задач на дом.
2. Делать регулярные паузы в работе.
3. Поддерживать физическую активность (например, прогулки).
4. Использовать техники управления стрессом: самоанализ, с вопросами о причинах такой ситуации и понимая, что такое неизбежно, если просто списывать на издержки жизни.
5. Воспитывать в себе привычку переключаться от негативных эмоций, анализируя их природу и принимая их, либо отвергая.

Вывод:

Виктория соответствует требованиям профессии педагога-психолога благодаря своим профессиональным и личным качествам. Продолжение работы над организационными навыками и стрессоустойчивостью поможет повысить её эффективность в профессиональной деятельности.

Чтобы преодолевать трудности, стоит воспользоваться психологическими методиками

Управление стрессом.

Анализ стрессовых ситуаций.

Записывать ситуации, вызывающие стресс: где, когда и как они произошли.

Ответить на вопросы: Что именно меня беспокоит? Какие мысли и чувства у меня возникают?

Это поможет осознать, что запускает стресс, и сосредоточиться на изменении восприятия.

Работа с автоматическими мыслями.

В момент стресса записывать мысли, которые приходят в голову (например, «Я не справлюсь» или «Это моя ошибка»).

Сравнивать их с реальностью: Какие факты подтверждают это? Какие опровергают?

Заменять иррациональные убеждения более конструктивными, например: «У меня есть ресурсы справиться».

Планирование действий в стрессовой ситуации.

Использовать правило «три шага»:

- 1) Определить, что можно сделать прямо сейчас.
- 2) Что можно отложить.
- 3) Что можно делегировать или оставить нерешённым.
- 4) Рефлексия через дневник.

Вести дневник стресса: Когда я чувствовала себя спокойно? Что помогло?

Регулярный анализ записей поможет увидеть прогресс и найти новые подходы к управлению эмоциями.

Техника глубокого дыхания.

- 1) Практиковать методику «4-7-8»:
- 2) Вдох на 4 секунды.
- 3) Задержка дыхания на 7 секунд.
- 4) Медленный выдох на 8 секунд.
- 5) Повторять 5–10 раз в момент стресса для восстановления контроля.

Развитие организованности

Создание структуры дня.

Каждый вечер составлять план на следующий день:

- 1) Что обязательно должно быть сделано?
- 2) Что можно перенести?
- 3) Что приятно будет завершить?
- 4) Пять минут рефлексии.

В конце каждого дня анализировать: Что получилось хорошо? Что можно улучшить?

На основе этого корректировать планы на будущее.

Фокус на главном.

Определять 1–3 ключевых задачи дня и сосредотачиваться на их выполнении.

Устранить отвлекающие факторы: отключить уведомления, выделить тихое место для работы.

Развитие полезных привычек.

Вести учёт повторяющихся ошибок (например, откладывание задач) и находить триггеры их возникновения.

Постепенно вводить альтернативное поведение, например, начинать утро с выполнения самой сложной задачи.

Техника «25 минут».

Устанавливать таймер на 25 минут (метод Помодоро) и в течение этого времени работать только над одной задачей.

После завершения делать 5-минутный перерыв.

Осознание своих приоритетов.

Составлять список дел и обозначать их важность, используя матрицу Эйзенхауэра:

Срочные и важные: выполнять немедленно.

Не срочные, но важные: планировать.

Срочные, но не важные: делегировать.

Не срочные и не важные: исключать.

9. Диагностический инструментарий для составления психологического портрета специалиста

Тест. Насколько вы легки в общении?



А – Да, Б – Нет

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли тебя из колеи ее ожидание?

А – 1

Б – 1

2. Вы любите откладывать визит к врачу до последнего?

А – 1

Б – 1

3. Вы любите делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

А – 1

Б - 1

4. Считаете ли вы, что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

А – 1

Б - 1

5. Вы постесняетесь напомнить знакомому, что он забыл отдать вам 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?

А – 1

Б - 1

6. Вас приводит в ужас длинная очередь?

А – 1

Б - 1

7. Вас пугает поручение выступить с докладом на совещании или собрании?

А – 1

Б - 1

8. Вас раздражает, когда незнакомый человек на улице просит показать ему дорогу или сказать время?

А – 1

Б - 1

Если большинство ответов А – вы явно некоммуникабельны; Б – Вы чересчур коммуникабельны; смешанный тип – нормальная коммуникабельность.

Тест. «Насколько вы в ладах со временем?»

Не кажется ли вам, что в сутках должно быть 25 часов и не меньше? А может вы относитесь к числу тех редких счастливцев, которые прекрасно умеют распоряжаться своим временем? Этот тест поможет определить это.

1. Позади у вас напряженный день, а ваш друг пытается «затащить» вас на вечеринку.

А. Если для него это важно, то я составлю компанию;

Б. Вечеринка после рабочего дня – лучший отдых;

В. Нет, это не для меня, пусть отправляется один.

2. Мама настаивает, чтобы выходные вы провели на дачном участке, помогая ей пропалывать огород.

А. Ни за что, ни о чем таком мы не договаривались;

Б. Ничего не поделаешь, придется изменить свои планы;

В. Я ей обязательно помогу.

3. Подруга по три раза в день звонит и жалуется на свои проблемы.
- А. Она же подруга, в другой раз и мне нужно будет поплакаться;
 - Б. Придется поставить определитель номера;
 - В. Я повежливее дам понять, что не все мое время принадлежит ей.
4. Как вы поступаете с малоинтересными и не слишком срочными задачами?
- А. Я откладываю их на потом;
 - Б. Стараюсь решать их сразу же;
 - В. Решаю их постепенно, отделяя главное от менее значимого.
5. Каким образом вы собираете вещи перед поездкой в отпуск или командировку?
- А. Начинаю с того, что составляю список;
 - Б. В течение нескольких дней держу чемодан открытым и кладу туда все, о чем вспомню;
 - В. Я всегда собираюсь в день отъезда.
6. Как вы считаете, небольшой перерыв в делах.
- А. Время от времени необходим;
 - Б. Выбивает меня из ритма;
 - В. Просто недопустим.
- Подсчитайте баллы, пользуясь табличными данными:

	1	2	3	4	5	6
А	1	3	1	2	3	1
Б	3	1	2	3	2	2
В	2	2	3	1	1	3

6-9 баллов

Вы умеете четко планировать свое время и потому все и всегда успеваете. Это достойно всяческих похвал. Однако подобный рационализм не оставляет в вашей жизни места для приятных сюрпризов.

10-14 баллов

Вам удастся отделять важное от вторичного. И в то же время вы готовы принять неожиданные радости. А вот похитить у вас время на то, что вы не считаете важным, не сможет никто.

15-18 баллов

Вас постоянно не хватает времени, потому что вас легко отвлечь. Это можно исправить. Для этого вы должны научиться ставить перед собой четкие задачи и неукоснительно выполнять их.

Тест «Умеете ли вы влиять на других людей?»

Основа основ делового человека – умение влиять на других людей. Есть ли у вас такая способность, можете ли вы повести за собой людей или вам тщательно нужно развивать эту способность?

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

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
 2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
 3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
 4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к вам?
-

5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?

6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?

7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?

8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?

9. Любите ли вы вести размерный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?

10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?

11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?

12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?

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

Оценка ответов

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
«Да»	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
«Нет»	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

Интерпретация результатов

35-65 баллов

Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять,

наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Вы считаете, что он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учит их, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

35 баллов и менее

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

Невербальные методы оценки личности

Наукой установлено, что до 65% информации о собеседнике человек получает не из слов, а из их жестов и мимики. Поэтому умение правильно их читать является одним из условий успеха менеджера.

Рукам, ладоням и пальцам свойственно множество специфических жестов, которые менеджеру необходимо принимать во внимание. Так, медленное потирание ладоней свидетельствует о положительных намерениях, а быстрое – о таких же ожиданиях в отношении партнера.

Складывание кончиков пальцев рук – так называемый шпиль – означает уверенность.

Закладывание рук за спину демонстрирует уверенность в себе и превосходство над другими.

Сцепление рук говорит обычно о разочаровании, но стремление его скрыть.

Поднесение руки ко рту (носу) во время слушания говорит о недоверии к партнеру или неискренности говорящего.

Подпираание щеки ладонью считается жестом скуки, постукивание пальцами по столу или ногами под столом – жестами нетерпения; чем быстрее, тем нетерпение выше.

Для успеха разговора партнера необходимо вывести из негативного положения, заставить изменить позу, вытянуть руки вперед и раскрыть ладони.

С помощью жестов можно проявлять свою власть и командовать; так, открытая вверх ладонь в условиях субординации может восприниматься подчиненными как просьба; ладонь, повернутая вниз, - как приказ; «указывающий перст» - как запрещение.

При рукопожатии властность демонстрируется путем обхватывания руки партнера и накрытия ее сверху своей. Агрессивным, доминантным людям свойственно крепкое рукопожатие «до хруста пальцев».

Сохранить дистанцию и защитить личную территорию помогает пожатие прямой, а не согнутой рукой или пожатие кончиков пальцев.

Подсознание людей работает автоматически, поэтому жесты могут выдать человека с головой.

Чтобы скрыть свои мысли, целесообразно:

- Специально отрабатывать комплекс жестов, придающий правдоподобие сказанному;
- Стараться полностью исключить жестикуляцию при контактах;
- Соблюдать дистанцию по отношению к собеседнику, чтобы не были видны микротесты (румянец, изменения зрачков) и поза в целом;

- Шире использовать положительные жесты, привлекающие других, и по возможности избавляться от отрицательных.

Тест «Доверчивы ли вы или ваше кредо – бдительность?»

Одни люди верят всему, что им говорят, другие – все пропускают сквозь фильтр скепсиса. Легко ли вас обмануть или вы склонны проверять всю доходящую до вас информацию? Вы это узнаете если ответите на вопросы нашего теста.

1. Вернувшийся из путешествия приятель показывает вам фото летающей тарелки, которую ему удалось запечатлеть.

- А. Я буду в восторге и попрошу подарить мне фото;
- Б. Я решу, что это дефект пленки;
- В. Я посмеюсь над хорошей шуткой.

2. Вернувшийся из школы сын сообщил, что потерял дневник.

- А. Я пожалею ребенка;
- Б. Предложу поискать получше;
- В. Я прямиком отправлюсь в школу.

3. Часто ли вы читаете в журналах разделы гороскопов?

- А. Всегда и строю по ним жизнь;
- Б. Иногда читаю, чтобы немного развлечься;
- В. Никогда, на эту чепуху у меня совершенно нет времени.

4. Дальняя знакомая попросила у вас денег в долг.

- А. Человеку надо помочь;
- Б. Я спрошу о ее доходах и отправлюсь с ней к нотариусу;
- В. Я не беру и не даю в долг.

5. Муж вернулся из командировки на день позже, якобы из-за нелетной погоды.

А. Я ему посочувствую;

Б. Позвоню в авиакомпанию;

В. Устрою ужасный скандал.

6. Часто ли вы проверяете счет в ресторане?

А. Нет, это дурной тон;

Б. Только если сумма совершенно астрономическая;

В. Всегда с калькулятором.

Подсчитайте количество баллов.

	1	2	3	4	5	6
А	1	3	1	1	2	2
Б	3	2	3	2	1	3
В	2	1	2	3	3	1

6-9 баллов

Вы доверчивы, словно малое дитя. Безусловно, это качество располагает к вам людей, и особенно представителей сильного пола. И все же хотим призвать вас к осторожности, с такой незащитной доверчивостью легко стать жертвой мошенников.

10-14 баллов

«Доверяй, но проверяй» - вот ваш девиз. Следуя ему, вы не теряете веру в людей, но при этом сохраняете здоровый скепсис.

15-18 баллов

Вы не верите никому, даже самым близким людям. С чего бы этого? Может вас в детстве жестоко обманули или вы пережили предательство? Поймите, не веря людям, можно легко потерять веру в себя.

Тест. Оценка организованности



На вопросы отвечать **да** или **нет**.

1. С вечера я планирую свои дела на будущий день.
2. Я всегда радуюсь успехам других людей.
3. Часто мне не удается сделать то, что я наметил.
4. Считаю, что готовиться ко всем урокам невозможно.
5. На моем рабочем столе обычно порядок.
6. Свои обещания я всегда выполняю.
7. Я, как правило, затягиваю ответ на полученное письмо.
8. Вернувшись домой в грязной обуви, я сразу же привожу ее в порядок.
9. Бывает, что я говорю о вещах, в которых не разбираюсь.
10. Не откладываю на завтра то, что могу сделать сегодня.
11. Занятость общественной, домашней работой, спортом и т.п. неблагоприятно сказывается на моей работе.
12. Меня не тревожит, когда выпадает на следующий день много трудных уроков, т.к. подготовку к ним я планирую заранее.
13. При любых обстоятельствах предпочитаю работу развлечениям.

14. Часто я убегаю на работу, не успев позавтракать.
15. Могу опоздать на работу без веских оснований.
16. Могу поддержать разговор на любую тему.
17. Если наступила полоса невезения в работе, у меня пропадает охота ходить туда.
18. Каждую вещь сразу кладу на место.
19. Иногда я говорю вслух не то, что думаю.
20. Когда приходится опаздывать даже на пустяковое мероприятие, мне как-то не по себе.
21. Мой стиль – тщательно готовить учебные и воспитательные планы только тогда, когда могут их спросить.
22. На занятия прихожу как минимум за 10 минут до начала занятий.
23. Я всегда выполняю все правила поведения в общественных местах.
24. Я делаю утреннюю зарядку.
25. Если я основательно готовлюсь к трудному уроку, то остальные остаются неподготовленными.
26. Я всегда перехожу дорогу в положенном месте.
27. Порой я ухожу на учебу, не успев застелить постель.
28. Общественные поручения я выполняю без дополнительных напоминаний.

Теперь подсчитаем баллы. Поставьте себе по одному баллу, если вы ответили на вопросы 2, 6, 9, 13, 23 и 26 «да» и на вопрос 19 ответили «нет». Сколько всего у вас получилось в сумме? Если набралось 4 балла и более, то ваши ответы дальнейшей обработке не подлежат. Почему-то вы искажаете впечатление о себе, представляя себя лучше, чем вы есть.

Теперь подсчитаем баллы вашей организованности. Организованность заключается в способности целенаправленно управлять своей активностью, что проявляется в умении контролировать, рассчитывать свои действия, строго планировать время и средства, доводя начатое до завершения. Поставьте себе по

1 баллу, если вы ответили «да» на вопросы 1, 5, 8, 10, 12, 20, 22, 24, 28 и если вы ответили «нет» на вопросы 3, 4, 7, 11, 14, 15, 17, 21, 25, 27. Полученные баллы разделите на 2, и вы получите количество баллов по 10-бальной шкале.

Тест. «Сколько в тебе обаяния»

Известно, что одни люди совершают дела легко, словно играючи. Зато другие даже на пустяк приходится тратить невероятные усилия. Часто это связано с личным обаянием, с тем, насколько мы умеем воздействовать на окружающих и завоевывать их симпатию, в чем-то переубедить.

Отвечать ты должен «да» или «нет».

1. Можешь ли ты увлечь своей идеей человека, разговаривая с ним только по телефону?

2. Ты неожиданно добилась успеха у того, кто тебе не особенно симпатичен. Изменится ли у тебя мнение о нем?

3. Когда ты пишешь, то строчки «не ползут» вверх.

4. Ты можешь с улыбкой избежать неприятных вопросов?

5. Прислушиваешься ли ты в спорах к мнению, с которым не согласна?

6. Была ли всеобщей любимицей в детстве у взрослых?

7. Часто ли тебе говорят комплименты, причем бескорыстно, от чистого сердца?

8. Давно ли ты смотрелась в зеркало?

За ответ «да» - 1 балл, за «нет» - 0.

Если набрала 7-8 очков, то ты твердо убеждена, что обладаешь личным обаянием. Но пророю ты бываешь чересчур самоуверенна, и это может тебе помешать.

У тебя 5-6 очков. У тебя, бесспорно, есть обаяние. Ты приятный в общении человек с чувством собственного достоинства.

Если только 3-4 очка, то тебя нельзя назвать всеобщем любимцем. Возможно вина этому твоя нерешительность. Из-за неуверенности в себе трудно убедить в своей правоте и других, даже если правда – на твоей стороне.

1-2 очка – дело плоховато. Для начало научитесь любить себя. Вы ошибаетесь, если смотрите в зеркало и видите только одни недостатки. Постарайтесь найти свои достоинства, полюбить себя за них и показать их людям. И тогда тебе будет многое удаваться.

Тест. «Трудно ли вас вывести из равновесия?»

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

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

- А. Очень раздражает;
- Б. Не особенно раздражает;
- В. Ни в коем случае не раздражает.

Ситуации

1. Смятая станица, которую вы хотите прочитать.
2. Женщина в годах, которая одета как молоденькая девушка.
3. чрезмерная близость собеседника (допустим, в трамвае в час «пик»).
4. Курящая на улице женщина.
5. Когда какой-либо человек кашляет в вашу сторону.

6. Когда кто-то грызет ногти.
7. Когда кто-то смеется невпопад.
8. Когда кто-то пытается учить вас, что и как нужно делать.
9. Когда любимая девушка (юноша) постоянно опаздывает.
10. Когда в кинотеатре сидящий перед вами человек все время вертится и комментирует сюжет фильма.
11. Когда вам пытаются пересказать сюжет романа, который вы только собираетесь прочитать.
12. Когда вам дарят не нужные предметы.
13. Громкий разговор в общественном транспорте.
14. Слишком сильный запах духов.
15. человек, который слишком сильно жестикулирует во время разговора.
16. Коллега, который чрезмерно часто употребляет иностранные слова.

Оценка ответов

3 балла – вариант А;

1 балл – вариант Б;

0 баллов – вариант В.

Интерпретация результатов

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

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

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

Тест. Умеете ли вы контролировать себя

Самоконтроль, умение сдерживать излишние эмоции – одно из важнейших качеств документоведа.

Сделайте отметку в графе «да» , если Вы согласны с утверждением, или «нет». Начислите себе по одному баллу за ответ «нет» на вопросы: 1, 5 и 7 и за ответ «да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы отвечали искренне, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

	Да	Нет
1. Мне кажется трудным подражать другим людям		
2. Я, пожалуй, мог бы при случае свалить дурака, чтобы привлечь внимание		
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер		
4. Людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле		
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания		
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному		

7. Я могу отстаивать только то, в чем искренно убежден		
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть		
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу		
10. Я всегда такой, каким кажусь		

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

4 – 6 баллов. У Вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, несдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7 –10 баллов. У Вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производите на окружающих. (Мой личный результат)

Тест. Умеете ли вы ладить с окружающими

Социальное партнерство предполагает умение ладить с окружающими, идти на компромиссы. Свои способности к этому можно оценить на основе предлагаемого теста, на вопросы которого необходимо ответить «да» или «нет».

1. Сердитесь ли Вы, если окружающие не поддерживают Ваши идеи?
А) Да. Б) нет
2. Кто, по-вашему, может участвовать в игре?
А) хорошо знающие правила. Б) Все желающие.
3. Спокойно ли Вы воспринимаете неприятную новость?

А) Да. Б) Нет.

4. Раздражают ли Вас пьяные в общественных местах?

А) Нет, если никому не мешают. Б) Да. Люди всегда должны уметь контролировать себя.

5. Трудно ли Вам контактировать с людьми другой профессии, положения, традиций?

А) Да. Б) Нет.

6. Как Вы относитесь к шуткам в свой адрес?

А) Не нравятся ни шутки, ни шутники. Б) Отвечаю тем же.

7. Согласны ли Вы с тем, что многие в Вашей организации сидят не на своем месте и делают не свое дело?

А) Да. Б) Нет.

8. Как Вы относитесь к тому, что приведенные Вами в компанию человек станет объектом всеобщего внимания?

А) Мне это будет обидно? Б) Порадуюсь за него.

9. Как Вы относитесь к человеку, критикующему современную молодежь и говорящему, что в прошлом все было лучше?

А) Соглашаюсь. Б) Спорю.

Запишите себе по одному баллу за ответы, совпадающие с утверждениями:

1А; 2Б; 3Б; 4А; 5Б; 6Б; 7Б; 8Б; 9А и подсчитайте итог.

1 – 2 балла. Вы упрямы, непреклонны и не умеет поддерживать нормальных отношений с окружающими.

3 – 6 баллов. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения, но под воздействием здравых аргументов изменить мнение. (Мой личный результат)

7 – 9 баллов. Твердость Ваших убеждений отлично сочетается с большой гибкостью ума. Вы умеете уважать чужое мнение и отлично ладить с другими.

Тест. Что вами движет?

Тест помогает определить ведущие потребности личности. Его методологической основой служит теория мотивации Д. МакКлелланда, а также ряд ее более современных интерпретаций. Знание своих потребностей – исходный момент самомотивации. Кроме того, зная ведущие потребности сотрудников и используя соответствующие стимулы, руководитель может повысить трудовую мотивацию сотрудников.

Инструкция

Вам предлагается 15 высказываний. Выразите свое согласие («полностью согласен» - «ПС») или не согласен («не согласен» - «НС») с каждым из них путем выбора соответствующего количества баллов.

1. Я прилагаю все усилия для того, чтобы улучшить показатели своей работы по сравнению с тем, что было раньше	ПС	НС
2. Я получаю удовольствие от того, что мне приходится соревноваться с кем-либо, особенно если я при этом выигрываю	1 2 3	4 5
3. Я часто замечаю, что разговариваю со своими коллегами на «нерабочие» темы	1 2 3	4 5
4. Мне нравится выполнять непростую работу	1 2 3	4 5
5. Мне нравится брать на себя ответственность	1 2 3	4 5

6. Мне нравится, если окружающие хорошо ко мне относятся	1 2 3	4 5
7. Я хочу знать, насколько хорошо я выполнила то или иное задание в действительности	1 2 3	4 5
8. Я конфликтую с людьми, которые совершают неприятные для меня поступки	1 2 3	4 5
9. У меня хорошие отношения со своими коллегами	1 2 3	4 5
10. Мне нравится ставить перед собой реальные задачи и выполнять их	1 2 3	4 5
11. Мне нравится иметь влияние на других людей и использовать это преимущество в своих целях	1 2 3	4 5
12. Мне нравится принадлежать к каким-либо группам или входить в состав тех или иных организаций.	1 2 3	4 5
13. Я получаю удовлетворение от выполнения сложных заданий	1 2 3	4 5
14. Я часто работаю над тем, чтобы контролировать происходящее вокруг меня	1 2 3	4 5
15. Мне больше нравится работать в группе, нежели в одиночку	1 2 3	4 5

Подведите итоги

Для того чтобы определить Ваши доминирующие потребности, заполните таблицу. Вам необходимо поставить то количество баллов, которое соответствует вашему ответу на каждый вопрос.

Достижение успеха в целом		Стремление к власти		Тенденция к аффилиации	
Номер высказывания	Балл	Номер высказывания	Балл	Номер высказывания	Балл
1	3	2	3	3	3
4	3	5	3	6	3
7	3	8	3	9	2
10	3	11	3	12	3
13	3	14	3	15	4
Итого:	15	Итого:	15	Итого:	15

Оцените свой результат

В сумме в каждой колонке должно получиться от 5 до 25 баллов.

Та колонка, в которой сумма баллов будет наиболее высокой, и определит вашу доминирующую потребность.

Тест «Насколько вы подвержены стрессам»

Из 7 групп ответов выберите, пожалуйста, один, который вам больше всего подходит.

1. а) Вы быстро ходите, едите и пьете.
 Б) Если бы вы забыли что-либо сделать, вас это не беспокоит.
 В) Вы сдерживаете свои чувства.
2. а) Вы честолюбивы и стремитесь много достичь.
 Б) Вы сидите и «ждете у моря погоды», надеясь на счастливый случай.

В) Вы ищете предлог увильнуть от любой работы.

3. а) Вы разговариваете слишком громко и слишком быстро. В беседе склонны высказывать категорические мнения и перебивать других.

Б) Когда вам отвечают «нет», вы реагируете на это спокойно.

В) Вам с трудом удастся выразить свои чувства.

4. а) В работе, в отношениях с представителями противоположного пола, в спортивных и азартных играх вы не боитесь, соперничества и проявляете агрессивность.

Б) Если в игре вы теряете несколько очков и если партнер не реагирует должным образом на ваши самые первые знаки внимания, то вы сдаетесь и «выходите из игры».

В) Вы избегаете любой конфронтации.

5 а) Вы любите работать быстро, и часто вам не терпится поскорее закончить дело.

Б) Вы ждете или надеетесь, что кто-нибудь будет вас подстегивать.

В) Придя, домой, вы и там думаете о том, что было сегодня на работе.

6. а) Вам часто становится скучно.

Б) Вам нравится ничего не делать.

В) Вы действуете в соответствии с желаниями других людей, а не со своими собственными.

7. а) Вы убеждены, что любимая работа заменяет любой отдых.

Б) Вы предпочитаете «активные» виды отдыха.

В) Во время отпуска вы стремитесь все дни проводить ничего не делая.

КЛЮЧ: за выбор варианта «а» вы получаете 6 баллов, «б» - 4 балла и «в» - 2 балла. Подсчитайте сумму баллов.

От 14 до 22: баллов: увы, вы – пассивны и безынициативны, однако и эта ваша бездеятельность может стать причиной стрессов. Вы, похоже, очень раздражаете этими качествами своих близких. Вам недостает уверенности в себе. Пожалуй, вам необходимо составить перечень своих положительных качеств и совершенствовать каждое из них.

От 22 до 30 баллов: вы – спокойный, уравновешенный, не подверженный стрессам человек. Если вы набрали немногим более 22 баллов, то вам следует посоветовать быть терпимее к окружающим. Это позволит вам добиться большего в жизни. (Мой личный результат 30 баллов).

От 30 до 42 баллов: вы скорее всего, в высшей степени подвержены стрессорным воздействиям и у вас вполне могут быть уже некоторые симптомы таких «психосоматических» заболеваний, как стенокардия, язвенная болезнь, болезни кишечника и желчевыводящих путей, не говоря уже о пресловутой вегетососудистой дистонии. С вам, похоже, трудно ужиться и сработаться.

Тест «Общительный ли вы человек?»

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

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

А. Да

Б. Только в исключительном случае;

В. Нет.

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

А. Не буду обращать на него внимание;

Б. Буду отвечать только на его вопросы;

В. Попытаюсь завязать с ним непринужденный разговор.

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

А. Все-таки позвоню;

Б. Подожду, пока спор прекратится.

В. Уйду.

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

А. Несмотря на отвращение съем его;

Б. Скажу хозяевам, что не могу есть его;

В. Пожалуюсь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд вы обычно выбираете?

А. Самый лучший;

Б. Самый маленький;

В. Ближайший ко мне.

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

А. Подожду пока кто-нибудь не начнет;

Б. Сам начну какую-нибудь тему.

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

А. Обязательно;

Б. Только друзьям;

В. Не скажу ни одному человеку.

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

А. Да;

Б. С очень незначительными «улучшениями»;

В. Почти нет.

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

А. Да;

Б. Иногда;

В. Никогда.

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

А. Смеюсь вместе со всеми;

Б. Остаюсь серьезным;

В. Прошу чтобы кто-нибудь объяснил мне суть анекдота.

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

А. Прошу, чтобы включили телевизор;

Б. Смотрю ее в соседней комнате, чтобы не мешать остальным гостям;

В. Отказываюсь от просмотра передачи.

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

А. Тихо терплю;

Б. Попрошу таблетку;

В. Иду домой.

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

А. Когда развлекаю гостей;

Б. Когда меня развлекают другие.

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

А. Нет;

Б. Иногда;

В. Да.

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

А. Доволен, если это интервью напечатают;

Б. Хотел, чтобы это было уже в прошлом;

В. Мне это совсем безразлично.

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

А. Безусловно;

Б. Только в виде исключения;

В. Не задумывался над этим вопросом.

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

А. Не всегда;

Б. Если только оно подтверждает мое мнение;

В. А зачем, собственно говоря, это делать.

18. Когда вы прекращаете спорить?

А. Чем скорее, тем лучше;

Б. Когда спор не имеет ни какого смысла;

В. После того, как я убедил своего оппонента.

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

А. С удовольствием;

Б. Если об этом попросят;

В. Ни в коем случае.

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

А. Как можно скорее;

Б. Когда не смогу больше терпеть одиночества;

В. Никогда.

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

А. Да;

Б. Нет;

В. Под Новый год я обычно сплю.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1
А	2	0	5	1	0	5	3	1	0	0	5	0	2	0	1	1	2	0	0	2	5
	0		0				0	5				0		0	5	5			0		
Б	5	5	1	0	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0
			0			5					0										
В	0	2	0	5	1	-	0	0	1	1	0	1	-	1	5	0	0	1	1	0	1
		5			0				0	0		0		5			0	0			0

В результате подсчета баллов вы можете отнести себя к одной из следующих групп.

280-300 баллов

Возникает подозрение, что вы не всегда внимательно читали поставленные вопросы или не всегда искренне на них отвечали.

200-280 баллов

Вы можете быть довольны собой – по крайней мере, в том, что касается ваших общественных способностей. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным гостем и собеседником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и другие качества часто делают вас душой компании.

100-200 баллов

Ваше отношение к общественной жизни нелегко определить. С одной стороны, вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают вас

приятным для общества человеком, с другой – прочие качества вашего характера как бы затемяют первые. В целом вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно в обществе, хотя вам не всегда легко удастся приспособиться к окружающим. Однако в обществе, в окружении людей, которым вы симпатизируете, вы часто проводите очень приятные часы.

50-100 баллов

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

0-50 баллов

Вы слишком замкнуты и живете, избегая общества других людей. Советуем вам быть пообщительнее: это необходимо, в первую очередь, именно для вас самих.

Тест. Умеете ли вы слушать?



На следующие вопросы следует дать ответы, которые оцениваются:

«почти всегда» - 2 балла,

«в большинстве случаев» - 4 балла,

«иногда» - 6 баллов,

«редко» - 8 баллов,

«почти никогда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересна вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, вульгаризмы, названия?

10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Чем больше баллов вы набрали, тем в большей степени развито у вас умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей 55.

Тест. Конфликтная ли вы личность?



1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

А – не принимаю участия;

Б – кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

В – активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?

А – нет;

Б – только если имею для этого всякие основания;

В – критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

А – только если люди необидчивые;

Б – лишь по принципиальным вопросам;

В – споры – моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залез в обход очереди?

А – возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

Б – делаю замечание;

В – прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

А – не буду поднимать бучу из-за пустяков;

Б – молча возьму солонку;

В – не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

А – с возмущением посмотрю на обидчика;

Б – сухо сделаю замечание;

В – выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

А – промолчу;

Б – ограничусь коротким тактичным комментарием;

В – устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

А – постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

Б – не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

В – проигрыш надолго испортит настроение.

А – 4 очка, б – 2, в – 0 очков.

22-32 очка – вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров.

12-20 очков – вы слывете человеком конфликтным, но на самом деле конфликтуете лишь если нет иного выхода и другие средства исчерпаны.

0-10 очков – споры и конфликты – это ваша стихия. Любите критиковать других.

Тест. Имеете ли вы свое «Я»



Поставьте слева от номера вопроса цифру, характеризующую, насколько данное в этом номере утверждение описывает вас.

+3 – очень характерно для меня; очень верно;

+2 – довольно характерно для меня; часто бываю таким (такой);

+1 – в какой-то мере характерно для меня; описание скорее верное, чем нет;

0 – трудно сказать; я не могу сказать определенно;

-1 – в какой-то мере не характерное для меня описание; скорее неверное, чем верное;

-2 – не характерно для меня; неверное описание;

-3 – совсем не характерно для меня; совсем неверное описание.

1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.
2. Я не решаюсь назначать свидание и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
3. Когда подаваемая в ресторане еда меня не удовлетворяет, я жалуюсь на это официанту.
4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
5. На рынке мне трудно сказать «нет» продавцу, которому стоило значительных усилий показать мне товар, хотя этот товар мне не совсем подходит.
6. Когда меня просят что-нибудь сделать, я настаиваю, чтобы мне объяснили необходимость этого дела.
7. Я достаточно быстро нахожу довод в споре, в доказательстве.
8. Я стараюсь вырваться вперед, как и большинство людей.
9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.

10. Я получаю удовольствие, завязывая разговор с новыми знакомыми и посторонними.
11. Я часто не знаю, что сказать людям другого пола, которые мне симпатичны.
12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждения или организации.
13. Я предпочту написать письменную просьбу о принятии на работу или зачислении в институт, чем проходить устное собеседование.
14. Я стесняюсь возвратить некачественную покупку.
15. Если близкий и уважаемый родственник не уважает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.
16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.
17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться, и меня начнет трясти.
18. Если известный и уважаемый человек выскажет свою точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и мою точку зрения.
19. Я избегаю с продавцами о цене.
20. Когда я сделаю что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.
21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.
22. Если кто-то распространяет обо мне сплетни, я стараюсь быстрее найти этого человека, чтобы поговорить с ним.
23. Мне часто трудно сказать «нет».
24. Я склонен сдерживать проявления любых своих чувств, а не устраивать сцен.
25. Если я недоволен, я жалуюсь на плохое обслуживание.
26. Когда мне делают комплимент, я теряюсь и не знаю, что сказать в ответ.
27. Если в кинотеатре или на лекции рядом со мной люди громко разговаривают, я прошу говорить их потише или беседовать в другом месте.

28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, может быть уверен, что получит от меня отпор.

29. Я быстро высказываю свое мнение.

30. Бывают случаи, когда я просто не могу ничего сказать.

Сложите баллы по всем пунктам (в пунктах 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30 измените знак на противоположный. Например, если у вас – 2, считайте +2). Если общая оценка у вас в пределах от +90 до +54, это означает, что у вас очень высокая степень уверенности в себе. Оценка в пределах от +53 до +26 означает среднюю степень уверенности в себе. От +26 до 0 – низкая степень уверенности в себе. От 0 до – 26 занимает зона слабой неуверенности в себе. От – 26 до – 53 в сумме набирают неуверенные в себе люди. От – 54 до – 90 – это оценки тех, кто в очень сильной степени не уверен в себе.

Тест. Умение слушать

Есть поговорка: «Речь человека – это его судьба». Мао Цзедун отмечал: «Когда говорил, я всегда проигрывал, а когда молчал – всегда выигрывал». Действительно, наша коммуникабельность, как и все другие психологические свойства, включает в себе противоречивое требование – надо уметь хорошо говорить, но при этом больше слушать других.

Проанализируйте, пожалуйста, как вы обычно слушаете собеседника. Честно согласитесь (Да) или опровергнете (Нет) следующие утверждения.

- Обычно я быстро понимаю, что мне хотят сказать и дальше слушать неинтересно.
- Чаще я слушаю из вежливости или делаю вид, что слушаю.
- Когда собеседник говорит, я обычно обдумываю, что я скажу в свою очередь.

- Как правило, я перебиваю собеседника, чтобы уточнить важные детали и факты.
- Мое внимание невольно привлекают ошибки в речи и поведении собеседника.
- Мне трудно слушать до конца длинные и подробные объяснения.
- Выслушав собеседника, я почти всегда высказываю свое мнение или даю совет.
- Если то, что он говорит, мне совершенно неинтересно, я перевожу разговор на другую тему.
- Я избегаю вступать в разговор с незнакомым человеком, даже если он стремится к этому.
- Не каждый человек заслуживает моего внимания.

КЛЮЧ: Хороший слушатель даст все 10 ответов НЕТ, потому что в этом тесте перечислены типичные ошибки слушания.

Итак, 9 – 10 ответов НЕТ – отличный результат.

8 ответов – хороший результат. (мой личный результат)

7 ответов НЕТ – удовлетворительно.

6 и менее ответов НЕТ – плохо.

Обычно люди внимательно слушают первые полминуты, затем считают что все поняли, перестают слушать и начинают думать о том, что сами скажут в свою очередь. Чтобы быть хорошими слушателями мы должны контролировать психологические барьеры, которые нам мешают.

Тест. «Умение говорить»

Проанализируйте, пожалуйста, как вы обычно говорите. Ответьте ДА или НЕТ на следующие вопросы.

- 1) Думаете ли вы о том, хорошо ли вас понимают?

- 2) Подбираете ли вы разные слова с учетом компетенции, образования, возраста, интеллекта вашего слушателя?
- 3) Прежде чем произнести фразу, вы сначала хорошенько ее обдумываете?
- 4) Вы говорите кратко, без лишних слов?
- 5) Если слушатель не задает вопрос, вы считаете, что он все правильно понял?
- 6) Достаточно ли точно вы подбираете слова для выражения своих мыслей?
- 7) Ваши рассуждения всегда логичны и последовательны?
- 8) Вы проверяете, правильно ли вас поняли: задаете вопросы, просите повторить главные мысли?
- 9) Вы отличаете факты от мнений, когда утверждаете что-либо?
- 10) Вы стараетесь переубедить собеседника, если не согласны с ним?
- 11) Вы часто используете не всем понятные слова – термины?
- 12) Тон вашего голоса обычно спокойный и доброжелательный?
- 13) Вы говорите в умеренном темпе, не быстро?
- 14) Вы делаете паузы в речи для лучшего обдумывания и запоминания важных мыслей?
- 15) Вы следите за реакцией собеседника на ваши слова?

КЛЮЧ: вы получаете по 1 баллу за ответы НЕТ на 5, 10, и 11-й вопросы и по 1 баллу за ответы ДА на все остальные вопросы. Подсчитайте сумму баллов.

14 – 15 баллов – отличный результат.

12 – 13 баллов – хороший результат.(мой личный результат)

10 – 11 баллов – удовлетворительно.

9 и менее баллов – плохо.

Вопросы теста затрагивали главные характеристики хорошей речи, а вопросы 5, 10 и 11-й просто проверяли ошибки. Опять психологический парадокс: все люди умеют хорошо говорить, но в ответственных ситуациях почему-то косноязычны и неубедительны.

Тест на оценку уровня конфликтности личности

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить свое воле других?

А) нет; б) когда как; в) да.

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а, возможно, и ненавидят?

А) да; б) ответить затрудняюсь; в) нет.

3. Кто вы в большей степени?

А) пацифист; б) принципиальный; в) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

А) часто; б) периодически; в) редко.

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

А) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще бы советовался с людьми.

6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно?

А) пессимизм; б) плохое настроение; в) обида на самого себя.

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

А) да; б) скорее всего; в) нет.

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза чем промолчать?

А) да; б) скорее всего да; в) нет.

9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

А) раздражительность; б) обидчивость; в) нетерпимость критики других.

10. Кто вы в большей степени?

А) независимый; б) лидер; в) генератор идей.

11. Каким человеком считают вас ваши друзья?

А) экстравагантным; б) оптимистом; в) настойчивым.

12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?

А) с несправедливостью; б) бюрократизмом ; в) с эгоизмом.

13. Что для вас наиболее характерно:

А) недооцениваю свои способности; б) оцениваю свои способности достаточно объективно; в) переоцениваю свои способности.

14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего.

А) излишняя инициатива; б) излишняя критичность; в) излишняя прямолинейность.

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Уровни развития конфликтности	Суммарное число баллов
<i>I</i>	а) 1 б) 2 в) 3	1 –очень низкий	14 –17

2	а) 3 б) 2 в) 1	2 –низкий	18 –20
3	а) 1 б) 3 в) 2	3 –ниже среднего	21 -23
4	а) 3 б) 2 в) 1	4 –чуть ниже среднего	24 - 26
5	а) 3 б) 2 в) 1	5 – средний	27 –29
6	а) 2 б) 3 в) 1	6 –чуть выше среднего	30 –32 (мой личный результат)
7	а) 3 б) 2 в) 1	7 –выше среднего	33 – 35
8	а) 3 б) 2 в) 1	8 – высокий	36 -38
9	а) 2 б) 1 в) 3	9 –очень высокий	39 -42
10	а) 3 б) 1 в) 2		
11	а) 2 б) 1 в) 3		
12	а) 3 б) 2 в) 1		
13	А) 2 б) 1 в) 3		
14	а) 1 б) 2 в) 3		

Тест. «Удовлетворенность работой»

Вопросы					
1.Ваша удовлетворенность работой	1	2	3	4	5
2. Ваша удовлетворенность физическими условиями труда	1	2	3	4	5
3. Ваша удовлетворенность организацией, ГД вы работаете	1	2	3	4	5

4.Ваша удовлетворенность действиями работников между собой	1	2	3	4	5
5. Ваша удовлетворенность стилем руководства вашего начальства	1	2	3	4	5
6. Ваша удовлетворенность профессиональной компетентностью вашего непосредственного начальника	1	2	3	4	5
7. Ваша удовлетворенность зарплатой в смысле соответствия ее с вашими трудозатратами	1	2	3	4	5
8. Ваша удовлетворенность зарплатой в сравнении в тем, как за такую работу платят в других фирмах	1	2	3	4	5
9.Ваша удовлетворенность служебным продвижением по службе	1	2	3	4	5
10. Ваша удовлетворенность возможностями продвижения по службе	1	2	3	4	5
11. Ваша удовлетворенность тем, что на своей работе вы можете использовать свой опыт и способности	1	2	3	4	5
12. Ваша удовлетворенность требованиями вашей работы к интеллекту человека	1	2	3	4	5
13. Ваша удовлетворенность продолжительностью рабочего дня	1	2	3	4	5
14. В какой степени ваша удовлетворенность работой повлияла бы на ваше решение, если бы вы решили найти другую работу?	1	2	3	4	5
15. Если бы у вас был выбор, проработали бы вы здесь еще 5 лет?	1	2	3	4	5

Ключ и обработка результатов теста

При ответе на последний пункт теста присваиваются следующие баллы:

1 балл – конечно;

2 балла – вероятно;

3 балла – не знаю;

4 балла – вероятно, нет;

5 баллов – конечно, нет.

Подсчитайте свои результаты в баллах по всему тесту. Вы можете набрать от 14 до 75 баллов. Если вы получили более 45 баллов, то это означает неудовлетворенность работой.

Тест. Как вы проводите переговоры?

Тест поможет вам определить, насколько эффективно умеете вести переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

1. Собеседник не дает мне высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова и мысли.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается отвергнуть мой пыл.
10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.

14. Собеседник при разговоре сосредоточено занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков, и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня, не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает также.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает или поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, анекдоты, шуточки.

22. Собеседник часто при разговоре глядит на часы.

23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы согласились с ним. Любое его высказывание заканчивается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70 – 100% – вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры.

40 – 70 % – вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере

разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре.

10 – 40 % – вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимание.

0 – 10 % – вы отличный собеседник.

Тест. Конфликтная ли вы личность?

Чтобы узнать, конфликтная ли вы личность, поможет узнать этот тест, выбрав по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных нотах. Ваша реакция?

- А. Не принимаю участия;
- Б. Кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- В. Активно вмешиваюсь, чем вызываю «огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях с критикой руководства?

- А. Нет;
- Б. Толь если имею для этого высокие основания;
- В. критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- А. Только ели это люди не обидчивые;
- Б. Лишь по принципиальным вопросам;
- В. Споры – моя стихия.

4. Дома на обед подали не досоленное блюдо. Ваша реакция?

- А. Не буду поднимать ссору из-за пустяков;
- Б. Молча возьму солонку;
- В. Не удержусь от замечания.

5. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу.

А. С возмущением посмотрю на обидчика;

Б. Сухо сделаю замечание;

В. Выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась.

А. Промолчу;

Б. Ограничусь коротким тактичным комментарием;

В. Устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

А. Постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

Б. Не скрою досады, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

В. Проигрыш надолго испортит настроение.

Каждое А. – 4 очка; Б. – 2 очка; В. – 0 очков.

От 20 – 28 очков – вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют вас приспособленным.

От 10 – 18 очков – вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к вам уважение.

До 8 очков – конфликты и споры – это ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

Тест Leader Case - Решение ситуационных кейсов. Оценивает понимание управленческих ситуаций и интуицию руководителя. Респонденту нужно ответить на 13 вопросов.

1. Умеете ли выбирать подходящих сотрудников для решения задачи?

А) да б) нет в) не знаю

2. Можете определить, что именно мотивирует подчиненного?

А) да б) нет в) не знаю

3. Есть ли у вас представление о формате отчетности, который будет понятен сотрудникам?

А) да б) нет в) не знаю

4. Способны ли вы оценить ресурсы и ограничения, выделить приоритеты?

А) да б) нет в) не знаю

5. Умеете ли вы ставить конкретные цели, определять показатели их достижения?

А) да б) нет в) не знаю

6. Можете ли вы понять, какой человек нужен в структуре подразделения?

А) да б) нет в) не знаю

7. Часто ли вы оправдываетесь?

А) да б) нет в) не знаю

8. Вы способны понять окружающих, их мотивы и поступки?

А) да б) нет в) не знаю

9. Можете ли вы вдохновить подчиненных, чтобы они пошли за вами?

А) да б) нет в) не знаю

10. Умеете убеждать другую сторону?

А) да б) нет в) не знаю

11. Вы обладаете выдержкой?

А) да б) нет в) не знаю

12. Вы требовательный человек?

А)да б)нет в)не знаю

13. Вы хорошо разбираетесь в той предметной области, в которой работаете?

А)да б)нет в)не знаю

Приложение 3

Тест Колби. Тест основан на модели Кэти Колби, которая описывает четыре стиля решения проблем:

-Активное экспериментирование. Использование разных подходов, стремление к риску.

-Наблюдение и отражение. Глубокий анализ перед принятием решения, опора на свой опыт и знания.

-Абстрактные идеи. Построение теорий без дальнейших действий.

- Конкретные действия. Фокус на цели, стремление найти решение, которое приведёт к результату.

Инструкция:Ниже Вы найдёте 10 вопросов теста Колби для взрослых. Каждый вопрос имеет 4 варианта ответа. Для каждого из вопросов выберите два варианта ответа. Помните: тест не содержит правильных или неправильных ответов. Старайтесь отвечать на вопросы так, как Вы считаете нужным, выбирая наиболее комфортные для себя варианты, а не те, которые принято считать «правильными» окружающими Вас людьми и обществом.

1. Если бы я решал трудную проблему, я бы положился на своё...

А) мастерство, практические умения

Б) навыки исследование и анализ задачи

В) способность структурировать (упорядочивать) информацию

Г) Экспериментирование, импровизацию

2. Если бы я принимал участие в важном проекте, который поможет всему человечеству, я бы занимался ...

А) его исследованием и потенциальным развитием

Б)его оформлением и улучшением внешней стороны

В)его продвижением и рекламой

Г)разработкой основы проекта

3. Если б мне велели поторопиться с окончанием какого-то дела, я бы...

А) сразу перешёл бы к заключительному этапу и итогам

Б)попытался бы сделать хоть часть работы должным образом без спешки

В)продолжил бы работать без спешки до полного окончания времени

Г)попытался бы закончить самые важные части проекта

4. Если бы я пытался выпутаться из сложной ситуации, мои аргументы были бы

...

А)согласующимися и последовательными

Б)уникальными и оригинальными

В)подробными и детализированными

Г)техничными и в рамках дозволенного ситуацией

5. Если мне предстояло победить в конкурсе, то это было бы за ...

А)Мастерство

Б)Опрятность

В)Оригинальность

Г)Реалистичность

6. Если бы задача потребовала проявить себя наилучшим образом, я бы ...

А)дважды проверил результаты

Б)практиковался (тренировался) перед выполнением

В)воспринял это как вызов себе

Г)начал подробно исследовать задачу

7. Если бы я попал в неприятности, это было бы по причине того, что ...

А)Мне было скучно

Б)я не смог держать свои руки при себе

В)я сопротивлялся переменам

Г)я слишком многое хотел узнать

8. Решая, использовать ли новый метод, я бы рассмотрел его ...

А)практичность

Б)ясность и понятность

В)влияние на результат

Г)продолжительность использования

9. Если бы я работал в группе, я бы занимался ...

А)выполнением задач

Б)генерацией идей

В)улучшением эффективности процесса

Г)определением целей и задач

10. Если б я имел выбор, то существенным вознаграждением в работе для меня было бы ...

А)надёжность и личная безопасность

Б)возможность использования передового оборудования

В)комиссионные (дополнительные деньги)

Г)весомый статус, звание или титул

Приложение 4

Методика «Самооценка стиля руководства»

Предлагаемая методика самооценки стиля руководства основана на самостоятельном выборе испытуемым вариантов собственных действий в предлагаемых ситуациях. Подсчитав сумму баллов по всем шкалам, вы сможете сделать вывод о вашем доминирующем стиле руководства. Прочтите ситуацию № 1, ознакомьтесь с возможными вариантами ответов, выберите тот вариант, который в наибольшей степени соответствует вашему мнению. Запишите или отметьте ваш ответ. Можно выбрать только один вариант из четырех возможных.

Ситуация № 1. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает распоряжение Вашему подчиненному, который уже занят выполнением Вашего срочного распоряжения. Вы и Ваш непосредственный начальник считаете свои распоряжения неотложными. Выберите наиболее приемлемый вариант Ваших действий:

А. Буду строго придерживаться субординации, не оспаривая решения начальника, предложу подчиненному отложить выполнение моего текущего распоряжения.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в моих глазах мой начальник.

В. Выражу свое несогласие с решением непосредственного начальника, предупрежу его о том, что впредь в таких случаях буду отменять его распоряжения подчиненному без согласования со мной.

Г. В интересах дела отменю распоряжение непосредственного начальника, прикажу подчиненному продолжать выполнение моего распоряжения.

Ситуация № 2. Вы получили одновременно два срочных распоряжения: от Вашего непосредственного начальника и прямого (вышестоящего). Времени для согласования сроков и условий у Вас нет. Необходимо приступить к их выполнению. Выберите наиболее приемлемый вариант Ваших действий:

А. В первую очередь буду выполнять распоряжение того начальника, которого лично более уважаю.

Б. Сначала буду выполнять распоряжение, на мой взгляд, наиболее важное.

В. Буду выполнять распоряжение прямого начальника.

Г. Буду выполнять распоряжение своего непосредственного начальника.

Ситуация № 3. Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает их успешной службе. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с тем, чтобы Вы приняли его сторону и разрешили конфликт. Ваша позиция в этой ситуации:

- А. Мое дело — не допустить, чтобы они конфликтовали на службе, а решить сам конфликт — это их личное дело.
- Б. Лучше всего поручить разобраться в этом активу коллектива.
- В. Прежде всего попытаться разобраться в причинах конфликта самому и найти способ примирить конфликтующих.
- Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и воздействовать на них через этих людей.

Тест. Твоя самооценка

1. Мечтаешь ли ты родиться заново и начать жизнь сначала? Да – 4, нет – 16;
2. Есть ли у тебя увлечения? Да –18, нет – 9;
3. Когда у тебя случается неудача, способна ли ты сказать: «Такое может произойти только со мной»? Да – 6, нет – 12;
4. Радуетесь ли ты, узнав о том, что кто-то тебе завидует? Да – 16, нет –2;
5. Страдает ли твое самолюбие, если кто-то отзовется о тебе, как об ужасной зануде? Да –3, нет – 12;
6. Находишь ли ты утешение, узнав, что с твоим знакомым произошли те же неприятности, что и с тобой? Да – 18, нет – 5;
7. Переживаешь ли ты, узнав, что какое-то дело идет гораздо лучше без твоего участия? Да – 2, нет – 16;
8. Часто ли к тебе приходит желание выиграть большую сумму в лотерею? Да – 4, нет –20;
9. Учащается ли твой пульс, когда ты узнаешь, что твои родственники или друзья сделали дорогую покупку? Да – 1, нет – 12;
10. Любишь ли ты высказываться в присутствии большого количества слушателей? Да –16, нет – 3.

Подсчитайте баллы:

Более 120 баллов: ты чересчур доволен собой. Ты испытываешь превосходство над людьми, любишь подчеркивать свое «Я», выделять свое мнение, критиковать других. Скорее всего тебе не хватает здоровой самокритичности, способности реально оценивать свои достоинства.

От 60 до 120 баллов: ты в достаточной степени уверенная в себе личность, знаешь свои достоинства, и лишен крайней самовлюбленности. С тобой приятно общаться. Обладаешь умением находить выход из тупиковых ситуаций как личного характера, так и в отношениях с людьми.

Меньше 60 баллов: ты себе не нравишься, тебе стоит взбодриться и набраться уверенности.

Тест. Распределение и переключение внимания

Испытуемый пишет на доске числа от 1 до 20 и одновременно громко считает в обратном порядке от 20 до 1. Сравнить время выполнения, количество ошибок, степень затруднения у разных испытуемых. По таблице 3 испытуемый должен найти и показать поочередно зеленые цифры в возрастающем порядке и черные цифры в убывающем порядке. Фиксируется время выполнения задания, количество ошибок. Анализ результатов. Для водительских профессий переключаемость внимания является профессионально необходимым качеством и должно быть не менее 4 баллов – это порог профессионализма.

8	9	24	20	15	6	19						
4	5	12	1	24	13	23						
14	18	17	22	2	11	6						
22	11	7	21	8	3	9	балл	5	4бал	3	2	1
							ы	бал.	.	бал.	бал.	бал.
2	7	16	23	19	16	3	Вре	2м	2м41	5м31	6м31	
							мя	40с	с-	с-	с-8м	
							испо		5м30	6м30		
							лн		с	с		

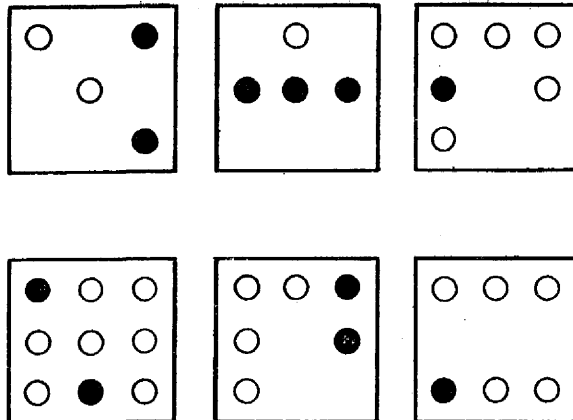
13	1	21	5	10	25	17	Кол. оши б.	0	0	1-2	3-4	5
15	10	18	20	4	14	12						

Таблица 3.

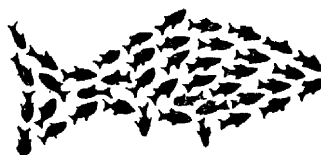
Тест на внимательность

1. В шести квадратах размещены белые и черные кружочки. Вам дается минута времени, чтобы запомнить расположение кружочков в каждом из квадратов. Теперь закройте книгу и постарайтесь по памяти нарисовать квадраты и восстановить расположение кружочков в них.

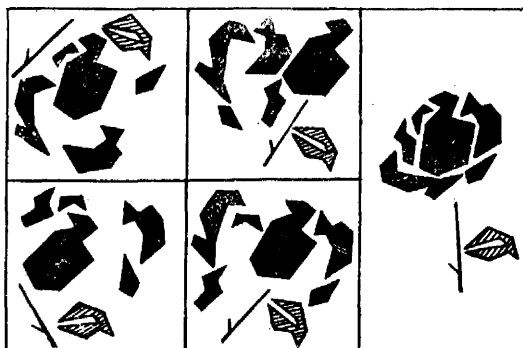
За каждый правильно помещенный кружочек вы получаете одно очко. Если вы наберете 35 очков, вы очень внимательны.



2. Из какого количества маленьких рыбок состоит эта большая рыба?
Скажите сразу, не подсчитывая, а потом проверьте себя.



3. Можете ли вы менее чем за минуту найти квадратик, который содержит все лепестки этой прекрасной розы?



Тест. «Объем кратковременной памяти»

Цифровой вариант.

Испытуемым зачитывают ряды чисел с постоянно нарастающим количеством цифр. После команды «Записывайте» испытуемые должны записать запомнившиеся числа в том же порядке, как они были предъявлены.

Числа: 439, 3953, 42731, 619473, 5917423, 98192647, 382951746.

При проверке правильности запомнившихся цифр начисляют баллы: за каждую воспроизведенную цифру на правильном месте присуждается по 1 балл, за пропущенную или неверную цифру – штрафной 1 балл, за перестановку места правильно воспроизведенной цифры – штраф 0,5 балла. Определяются баллы по каждому ряду. Находится максимально высокий показатель, проявленный испытуемым в любом из предъявленных рядов. Объем кратковременной памяти (ОКП) = max баллу.

3. Словесный вариант.

Испытуемым зачитывают 10 слов. После команды «Записывайте» испытуемые должны записать запомнившиеся слова в том же порядке, как они были предъявлены.

Слова: утро, серебро, ребенок, река, север, вверх, капуста, стакан, школа, ботинок.

Оценка правильности воспроизведения в баллах проводится так же, как в предыдущем тесте.

4. Испытуемым предъявляется 9 фигур. Испытуемые должны запомнить, а затем воспроизвести изображенные на рис 4а фигуры. Закрыв бумагой этот рисунок, испытуемые должны узнать на рис 4б фигуры, которые были на рис 4а.

∞	Ξ	≡
▣	fl	—
↻	¥	Ō

Рис 4а.

	¶		‡	&
≡	Ω	Ш	↻	ŵ
☺	∞	£	‡	fl
☺	ψ	▣	¥	ش
#	Ξ	≡	fff	—

Рис 4б.

5. За сорок секунд постараться запомнить 20 предлагаемых слов и их порядковые номера. Потом закрыть текст, и на листке написать слова с их порядковыми номерами.

- | | |
|---------------|--------------|
| 1. Украинец | 11. Масло |
| 2. Экономика | 12. Бумага |
| 3. Каша. | 13. Пирожное |
| 4. Татуировка | 14. Логика |
| 5. Нейтрон | 15. Стандарт |
| 6. Любовь | 16. Глагол |
| 7. Ножницы | 17. Прорыв |
| 8. Совесть | 18. Дезертир |
| 9. Глина | 19. Свеча |
| 10. Словарь | 20. Вишня |

Продуктивность запоминания можно вычислить по формуле:

$$\frac{\text{Количество правильно воспроизведенных слов} * 100}{\text{Количество предлагаемых слов}} = \%$$

10. Упражнения на развитие составляющих характеристик личности специалиста

Эффективность общения

Управление инициативой

Во время беседы роль одного из участника – лидер контакта: он держит нить разговора в своих руках. Другому партнеру нужно свою роль пассивного участника разговора сменить на роль лидера – перехватить инициативу. Это удастся не сразу: очень вероятно, что собеседник будет стремиться удержать свое преимущество.

Другая ситуация. Готовясь к важной речи, нужно в течение 3 минут подумать, с чего начать. Затем приступить к речи с тем же выражением и эмоциональностью, как если бы это происходило перед большой аудиторией.

Развитие мимики, пантомимики

Занятия проводятся дома перед зеркалом: изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т.п. Эти задания полезны для передачи целесообразных переживаний при налаживании деловых контактов.

«Мнение»

Игра может проводиться в компании. Пусть один из играющих, кто хочет узнать, что о нем думают присутствующие, выйдет из комнаты на 2-3 минуты. Трое из оставшихся должны высказать о нем свое мнение. Далее ведущий приглашает обратно вышедшего и говорит, что о нем сказали то-то..., а он должен угадать, кто это сказал. Главное условие: говорится только хорошее, играем только с теми, кому интересно.

Следующие упражнения лучше проводить в группе.

Знакомство

Садимся в круг. Предлагаем вам задуматься о том, что в вас, в вашем характере является самым важным, самым существенным. А теперь попробуйте найти этому краткую форму выражения, можно в стихотворной форме. Например: «Лед и пламень», «То, как зверь она завоет, то заплачет, как дитя», «Тиха, печальна, молчалива» и т.д. Теперь по очереди, начиная с участника, сидящего справа от ведущего, начинайте представляться группе. Сначала назовите свое имя, а затем скажите несколько слов о себе, о своей сути. Обсудите, чьи представления произвели наибольшее представление.

Шесть правил, соблюдение которых позволяет понравиться людям:

правило 1. Искренне интересуйтесь другими людьми.

Правило 2. улыбайтесь.

Правило 3. помните, что имя человека – это самый сладостный и радостный звук на любом языке.

Правило 4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о самих себе.

Правило 5. говорите о том, что интересуется вашего собеседника.

Правило 6. внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.

Десять правил, соблюдение которых позволяет воздействовать на людей, не оскорбляя их и не вызывая у них чувства обиды:

правило 1. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.

Правило 2. указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно.

Правило 3. сначала говорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника.

Правило 4. Задавайте собеседнику вопросы, вместо того, чтобы ему что-то приказывать.

Правило 5. Давайте людям спасти свой престиж.

Правило 6. Выражайте людям одобрение по поводу малейшей их удачи и отмечайте каждый их успех. Будьте «чистосердечны к своей оценке и щедры на похвалу».

Правило 7. Создавайте людям хорошую репутацию, которую они будут стараться выполнять.

Правило 8. прибегайте к поощрению. Создавайте впечатление, что ошибка, которую вы хотите видеть исправленной, легко исправима; делайте так, чтобы то, на что вы побуждаете людей, казалось им нетрудным.

Правило 9. добивайтесь, чтобы люди были рады сделать то, что вы предлагаете.

Для развития организаторских способностей

Венгерский методолог Я. Шушански предлагает проводить 3 этапа для налаживания контактов:

А) Свободное высказывание идей. Продолжительность 15-20 минут. На этом этапе организатор ставит проблему, активизирует работу группу в случае, если творческая напряженность снижается (путем постановки вопросов, предложений, собственных идей и т.д.)

Б) Комбинирование. Продолжительность 15-20 минут. На этом этапе организатор стимулирует комбинирование идей путем постановки вопросов, представляет полный список идей.

В) Критика идей. Участники дают качественную оценку идей по следующим критериям:

- Возможность реализации или отсутствие этой возможности;

- Возможность реализации сразу, после исчисления короткого, длительного срока, с исследованием или без него

Возможность применения идей, не отвечающих цели, в других областях.

Существует 4 приема, которые все мы применяем в разговоре, но их надо применять и на публичных выступлениях:

- а) акцентируйте важные слова во фразе, произносите фразу, делая на чем-то ударение.
- б) колебание голоса – попеременно повышаясь и понижаясь.
- в) меняйте темп речи – быстро произнося слова, не имеющие большого значения, и затрачивая больше времени на те, которые вы хотите выделить.
- г) делайте паузы перед высказыванием важных для вас мыслей и после них.

Чтобы поменьше конфликтовать рекомендуем следующее

Двенадцать правил, соблюдение которых позволяет склонить людей к вашей точке зрения.

Правило 1. Единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него.

Правило 2. проявляйте уважение к мнению вашего собеседника. Никогда не говорите человеку, что он не прав.

Правило 3. если вы не правы, признайте это быстро и решительно.

Правило 4. с самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.

Правило 5. заставьте собеседника сразу же ответить вам «да».

Правило 6. пусть большую часть времени говорит ваш собеседник.

Правило 7. пусть ваш собеседник считает, что данная мысль принадлежит ему.

Правило 8. Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника.

Правило 9. относитесь сочувственно к мыслям и желаниям других.

Правило 10. взывайте к более благородным мотивам.

Правило 11. драматизируйте свои идеи, подавайте их эффектно.

Правило 12. Бросайте вызов, задевайте за живое.

Для развития умения слушать

В приятельской компании, где вы обычно говорите все, что вам вздумается, измените как-нибудь своей привычке перебивать и молча послушайте другого. Слушая, думайте: «Почему он это говорит? Весел или прикидывается? Грустен или интересничает? А если изображает из себя что-то – зачем?». Вообразите, что он – это вы; представьте себе каким вы выглядите сейчас его глазами. Во что бы то ни стало настройтесь таким образом, чтобы мысленно не осуждать человека и не чувствовать «превосходства» над ним – просто старайтесь понять его душевное состояние.

Если вы будете практиковаться в этом, вскоре многие приятели начнут льнуть к вам, все больше радоваться встрече с вами.

Для развития культуры речи

Для воспитания культуры речи рекомендуется следующее:

А) Исключительную точность нашей речи обеспечивают синонимы, слова, близкие по значению: *учить* – изучать, твердить, зубрить, долбить; *худой* – тощий, худощавый, щуплый.

Б) Выразительность нашей речи придают фразеологизмы и крылатые слова. Для этого лучше заглянуть во «Фразеологический словарь русского языка».

В) Кроме того, следует обратить внимание на звучание языка. Разноместное и подвижное ударение делает речь мелодичной и ритмичной.

Для развития уверенности

1. Часто ли прохожий обращается к вам с вопросом, как пройти, проехать и т.п.

Если это случается крайне редко, значит, у вас угрюмое, злое, надменное или замкнутое выражение лица. Вы отгораживаетесь от людей. Это ваше дело. Но учтите, что в ответ они невольно станут отгораживаться и от вас, и не будут чувствовать никакой охоты содействовать вам.

Утром чуть подольше задержите взгляд на своем отражении в зеркале. Покажите себе язык: это вас рассмешит, и вы улыбнетесь. Стоп! Именно такое, а не «казенное» лицо должно быть у вас в течение дня. Обещайте себе это, прежде чем выйти на люди.

2. Находясь в транспорте, приглядитесь к кому-нибудь невдалеке. Сделайте это деликатно, «вполглаза»: человека раздражает, когда его в упор. Если он перехватил ваш взгляд, немедленно отвернитесь!.. Теперь, не глядя, воспроизведите в памяти это лицо. Вообразите его себе веселым, добродушным, например, во время дружеской вечеринки. Представьте себе обратное: как выглядит этот человек в гневе, в раздражении.... Если ваш спутник все же задет и вызывающе поглядит на вас, дружески улыбнитесь ему и отвернитесь снова. Вы больше не имеете права смотреть в его сторону – разве что, если решили завязать знакомство.

Разрешение конфликтов

Правила поведения для конфликтных людей

1. Не стремитесь доминировать во чтобы то ни стало.
2. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа.
3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
4. Критикуйте, но не критиканствуйте!
5. Чаще улыбайтесь! Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
6. Традиции хороши, но до определенного предела.

7. Сказать правду тоже надо уметь!
8. Будьте независимы, но не самоуверенны!
9. Не превращайте настойчивость в назойливость!
10. Не ждите справедливости к себе, если вы сами несправедливы.
11. Не переоценивайте свои способности и возможности.
12. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
13. Проявляйте доброжелательность!
14. Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
15. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах!

Как разрешать конфликтные ситуации в коллективе

Источниками конфликтных ситуаций являются обостренные противоречия, несовпадение точек зрения, целей, подходов, способов решения производственных задач, которые так или иначе затрагивают личные интересы, мотивы и установки отдельных членов и групп в коллективе, включая и руководителя.

Конфликты в коллективе условно можно разделить на конструктивные и деструктивные.

Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности коллектива и его членов, разрешение, которых выводит коллектив на новый, более высокий и эффективный уровень функционирования и развития.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в клевету, склоку и другие негативные явления, что приводит к резкому снижению эффективности работы коллектива.

Разрешение каждого из перечисленных конфликтов, а их вариаций может быть достаточно много, имеет свои особенности, приемы и способы. Однако можно выделить и общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы их разрешения.

Этапы и возможные способы разрешения конфликтных ситуаций

1. Установить действительных участников конфликтной ситуации.
2. Изучить, насколько это возможно, мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность всех участников конфликта.
3. Изучить существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта.
4. Определить истинную причину возникновения конфликта.
5. Выявить отношение к конфликту лиц, не участвующих в конфликтной ситуации, но заинтересованных в его позитивном разрешении.
6. Определить и применить способы разрешения конфликтной ситуации.

Как справиться со стрессом на работе

Проблема стресса в настоящее время приобретает все большую актуальность. Она охватывает, в том числе и профессиональную деятельность. Секретарю, постоянно общающемуся с людьми, зачастую приходится оказываться в стрессовых ситуациях. Представление о феномене стресса, методах и способах борьбы с ним может помочь сохранить не только высокую трудоспособность, но и собственное здоровье.

Известный канадский исследователь проблемы стресса Г. Села доказал, что стресс может влиять на человека как отрицательно так и положительно. Стресс, положительно влияющий на человека, получил название эустресса, а влияющий отрицательно был назван дистрессом. Стрессором принято

называть воздействие фактора, приводящего к возникновению стрессовой ситуации.

В чем же заключается положительное действие стресса? Если действие стрессора непродолжительно и недостаточно интенсивно, то стресс может оказывать мобилизующее воздействие, в результате чего наблюдается активизация деятельности и даже повышением ее эффективности. При эустрессе возрастает способность к концентрации, переключению и распределению внимания, улучшается память.

Если же стресс сильный или продолжительный, то ни о какой позитивном влиянии стресса речи уже идти не может – он действует отрицательно на организм человека, его внимание, память, мышление, а также на особенности протекания эмоциональных процессов.

Планирование рабочего времени

Избегай импульсивных поступков, ибо при работе урывками тратится больше времени.

Не отвлекайся по возможности на вновь возникающие проблемы, которые могут потребовать новых действий. Их целесообразно зафиксировать и вернуться к ним позже, что позволит завершить начатое, а им «отлежаться» и принять более зримые очертания. Фиксация материала полезна также при внезапных перерывах в работе, поскольку позволяет быстрее вернуться к ней.

На рабочем столе не держи ничего лишнего. Свободный стол помогает лучше концентрироваться на рабочей проблеме.

Умей отличать главное от второстепенного, не разбрасывайся, а занимайся одним делом, не тем, чем хотелось бы, а самым важным в данный момент.

Действуй согласно намеченным приоритетам и делай работу сразу до конца.

Избегай ненужных встреч.

Составляй график рабочего дня и осуществляй постоянный текущий самоконтроль.

Не читай ненужной информации, но полезную записывай на карточки и переноси в память компьютера.

Позы и территория

Обычно при беседах подчеркивается равное положение присутствующих, но иногда бывает целесообразно подчеркнуть статус хозяина. Для этого существует ряд способов.

Повысить спинку кресла или уровень сиденья для себя и понизить их для гостя.

Использовать крутящиеся или передвигающиеся стулья и кресла, позволяющие относительно свободно перемещаться в пространстве; человек, лишенный такой возможности, вынужден жестикулировать и этим раскрывать себя.

Отводить место гостю не в личной, а в социальной зоне хозяина, что снижает его статус.

Увеличить «свою» территорию и уменьшить территорию гостя с помощью соответствующего расположения мебели.

Небрежно оставить на столе несколько папок с грифом «конфиденциально» или изящный дорогой «дипломат».

Эффективное деловое общение

Для эффективного общения крайне важна осознанная готовность. При взаимодействии с собеседником значимы следующие установки.

- Установка на понимающее реагирование. В этом случае человек старается понять собеседника, пытается поставить себя на его место.

- Установка принятия личности партнера, которая выражается в стремлении позитивно, с уважением относиться к нему независимо от его достоинств и недостатков.

- Установка на согласованность своего поведения при взаимодействии с собеседником, которая означает искренность и доверие во взаимоотношениях.

- Установка на открытое, прямое и ясное выражение своих позиций.

- Установка на удовлетворение своих потребностей с учетом целей и интересов собеседника.

В любой проблемной ситуации при взаимодействии с партнером человек решает несколько задач: заинтересовать его в беседе, помочь понять излагаемую позицию, убедить в том, что предпринимаемые действия полезны также и ему, добиться от него согласия действовать совместно.

Акт общения имеет сложную психологическую структуру. Сначала человек испытывает какую-то потребность, у него формируется намерения удовлетворить ее. Затем начинается общение в ходе которого решается задача, с одной стороны, направленная на реализацию этого намерения, а с другой – на взаимодействие с другим человеком. При этом сначала происходит ориентировка с учетом личности собеседника, его целей и намерений. Иногда эта ориентировка сводится к минимуму, и люди общаются почти автоматически, не выбирая наилучших способов общения. Бывают ситуации, когда человеку приходится ориентироваться в ходе всей беседы. Такое происходит, например, при общении с ранее незнакомым человеком, производится «подстройка» под него и на ходу находят наиболее эффективные способы общения. Такое часто случается в работе секретаря, для которой характерно огромное количество контактов с разными людьми. Поэтому для секретаря очень важно умение «почувствовать» человека при общении с ним.

Сориентировавшись, человек планирует свое общение, представляет, что он скажет. Затем он решает, как будет говорить, а потом начинает общаться. При этом он должен контролировать эффективность своего общения при помощи обратной связи с собеседником, которая помогает ему осознать, насколько правильно он понят.

Для того чтобы эффективно общаться, человек должен располагать рядом умений, таких как быстрая и правильная ориентация в условиях общения, правильное планирование своей речи и ее содержания, нахождение правильного способа передачи информации слушающему, а также умение обеспечить обратную связь.

Логику ведения беседы можно разбить на несколько этапов: Определение проблемы,

Первоначальный обмен информацией.

Если проводимая беседа важная, то следует предварительно подготовиться к ней. Отечественный психолог В.П. Шейнов предлагает при этом следовать ряду правил.

- Сформулируйте конкретные цели.
- Составьте план беседы. Для достаточно серьезного вопроса нужно сделать это в письменной форме. При этом есть возможность выбрать наилучшие формулировки, подобрать необходимые аргументы и выстроить их в наилучшей последовательности, привести их в систему, а также подобрать необходимые документы и материалы.
- Выберите время, достаточное для разговора, удобное как вам так и вашему собеседнику. Старайтесь не планировать ее перед началом совещания или других жестко фиксированных мероприятий. Не стоит начинать беседу, если вы или ваш собеседник только что испытали эмоциональную встряску.

- Выберите подходящее место, максимально способствующее целям разговора и позволяющее избежать помех.
- В начале разговора нужно привлечь внимание собеседника, заинтересовать его, а также добиться атмосферы взаимного доверия.
- Подчиняйте тактику ведения разговора своей цели, не отвлекайтесь от нее.
- Старайтесь, чтобы в основном говорил собеседник. Психологическое преимущество получает тот, кто задает вопросы, а не тот кто много говорит. Вы получите больше информации. К тому же, человека можно убеждать не только с помощью красноречия, но и используя цепочку логически выверенных вопросов.
- Сохраняйте ровный тон, выслушивайте объяснение, избегайте критики, а если она необходима, то прежде чем критиковать, сначала похвалите партнера.
- Фиксируйте полученную информацию в письменном виде.
- Прекращайте беседу после достижения намеченной цели. «Человек лучше запоминает то, что услышал в начале беседы, а делает то, что слышал в конце». Поэтому дружеский разговор полезен в начале беседы для создания доброжелательной атмосферы, но не в ее конце, т.к. в этом случае собеседник не вспомнит многих деталей разговора, и вы снизите эффект ваших предшествующих усилий.

Как уже упоминалось, в начале беседы очень важно расположить к себе человека. Для этого можно использовать следующие приемы:

- Начните разговор с того, что интересно собеседнику;
- Чаще произносите имя человека;
- Улыбайтесь, но улыбка должна быть уместной и не чрезмерной;

- Смотрите в глаза собеседнику, но не более 10 секунд, т.к. большее время приводит к ощущению дискомфорта;
- не бойтесь пауз – они крайне важны в разговоре;
- не перебивайте собеседника;
- не давайте советов, пока вас об этом не попросят;
- относитесь к человеку доброжелательно;
- делайте комплименты. Комплимент должен отражать только положительные качества человека и содержать небольшое преувеличение, в обратном случае это может быть грубой лестью.

Как достойно регировать на критику

Ошибочные реакции на критику:

1. **Оправдания.** Тактика убегания. «Не бейте меня – я хороший». Встречаются в 60-ти процентах случаев. В ответ на критику человек начинает говорить, что замечание не справедливо, он не виноват, он хороший, и начинает приводить многочисленные доводы в свою защиту. Почему это ошибка? Во-первых, потому, что, оправдываясь, мы занимаем униженную позицию, похожую на детскую. Во-вторых, наши оправдания, чаще всего, никому не нужны, их не ждут и не хотят слушать. Если человек прождал вас полчаса под дождем, то ему неинтересны ваши объяснения причин опоздания

2. **Контратака.** «Сам такой!». Тактика «ответный удар». В ответ на критику человек сам обрушивается с критикой. Так реагируют примерно в 20-ти процентах случаев. Почему ошибка? Многие вспоминают поговорку: «Лучшая защита - нападение». Согласимся, что лучше самой нападать, чем оправдываться, но есть более совершенный способ. Контратака всегда провоцирует конфликт. В конфликте нет никакой созидательной пользы. Только истраченные нервы и испорченные взаимоотношения. Вспышка гнева,

если и дает временное успокоение, то всегда сжигает мосты к нормальному разрешению проблемы. Взрыв эмоций часто вызывает в дальнейшем депрессию.

3. Молчание. Тактика замирания – «маскируйся под складки местности». Человек молча выслушивает критику и оскорбления и думает: «Слово – серебро, а молчание – золото». Так реагируют на критику примерно в 10-ти процентах случаев. Психологи знают, что молчать когда вас оскорбляют, очень вредно для здоровья, потому что, не отреагировав правильно, вы «глотаєте» оскорбления и накапливаете их в себе. Неотреагированные унижения порождают наши комплексы неполноценности, которые накапливаются, как снежный ком. Надо «разрядиться» хотя бы потом. В Японии, например, подчиненные имеют возможность поколотить специально сделанных кукол, похожих на начальников. Внимание! Полезно давать выход отрицательным эмоциям, но никогда не срывайте злость на людях. Поколотите лучше подушку, представив себе, что это обидчик.

Как критики воспринимают молчание? Существует два варианта. Либо как «молчание – знак согласия», то есть считают, что мы признали справедливость критики, либо «ты молчишь мне назло».

Действительно, многие думают, что молчание обезоруживает критика, успокаивает его. А на самом деле молчание в ответ на бурные эмоции очень раздражает определенных людей. Разве этого отношения мы добивались своим молчанием?

Есть один и только один метод достойного реагирования на критику, разработанный ведущими специалистами в области взаимоотношений.

Согласись или проиграешь

Суть метода – согласись с тем, что справедливо. Или «повинную голову меч не сечет».

Мы не любим признавать свои промахи, считаем, что признание повлечет за собой репрессии. Многие нас уличали, что надо дать выход эмоциям и нанести ответный удар. В этом состоит главная ошибка.

Лучше встаньте на место критика – он будет доволен, если мы признаем справедливость его слов, и надолго отстанет с последующими замечаниями в наш адрес.

А можно спокойно и доброжелательно задать критику несколько вопросов, чтобы он конкретизировал свои замечания и перешел от эмоций к размышлениям. К сожалению, одного вопроса никогда не бывает достаточно, так как человеку кричать легко, а думать трудно. Специалисты предлагают задать последовательно следующие типы вопросов.

- Уточняющие вопросы: «Что именно вы имеете в виду?» или «Что вы хотите этим сказать?». Почти всегда после такого вопроса раздраженный человек не в состоянии сразу успокоиться и сформулировать свое замечание в конкретной форме. Он ответит приблизительно следующее: «Вы что, сами не знаете?» или: «Я имею в виду, что так работать нельзя (вы плохой специалист, это безобразие и так далее)». То есть опять применит полностью несправедливый тип критики. Будем терпеливо, спокойно и доброжелательно задавать другие вопросы, пока не скажет конкретно.

- Фактические вопросы: «Назовите, пожалуйста, факты» или: «Приведите примеры», или: «Кто? Где? Когда?». Если и на эти вопросы вы не получите конкретной формулировки замечаний, а услышите примерно следующее: «Очень много фактов» или: «Вы и сами знаете, кто», или: «Примеров – хоть отбавляй», - то переходите к следующему типу вопросов.

- Альтернативные вопросы: «Вам не нравится это или то?». Например: «Вам не нравится, как я разговариваю, или то, как я пишу отчеты, или то, что я опаздываю на работу?». То есть вы помогаете критику сформулировать

конкретные замечания. Здесь, скорее всего, он уже сможет правильно указать на ваши конкретные слова или поступок, вызвавшие его недовольство.

- Опустошающие вопросы. Перечислите все его замечания и спросите, нет ли еще: «Вам не нравится, как я составляю отчеты, как я разговариваю по телефону, как я одеваюсь. Что вам еще не нравится?».

Эти вопросы необходимы для того, чтобы критик выложил сразу, все чем недоволен, и подольше к вам не приставал. Если он добавит замечание, то с готовностью примите и его.

Этот способ реагирования самый трудный, но ведь и критика была сформулирована в самой несправедливой форме.

Внимание! Задавайте эти вопросы только при полностью несправедливой критике и совсем иначе реагируйте на другую критику – ИЩИТЕ, С ЧЕМ МОЖНО СОГЛАСИТЬСЯ.

Тон голоса при ответе на критику должен быть спокойным, доброжелательным и заинтересованным. Ехидный, агрессивный или раздраженный тон может все испортить.

Ответ должен быть предельно кратким. Примерно 5 слов и ни одного лишнего, иначе только подольете масло.

Не спешите с ответом. Не следует сразу отвечать на риторические вопросы, такие как эти:

- Что вы себе позволяете?
- До чего вы докатились?
- Сколько вам раз повторять?

Ресурсное состояние

Ресурсное состояние - это оптимальное внутренне состояние человека. Оно основано на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности. Ресурсное состояние

может быть использовано для эффективного общения, достижения намеченных результатов в любой момент в случае необходимости. Чтобы научиться входить в ресурсное состояние, необходимо освоить 4 шага:

1. Поиск воспоминаний об успехе в своем прошлом опыте: вспомните, когда у вас что-то получалось легко, вдохновенно, красиво – вам самим и окружающим это очень нравилось.

2. Найдите удобное место и позвольте себе пережить то состояние успеха снова. При этом полезно себя спросить: «Что я видела, когда у меня все так хорошо получалось? Что я при этом чувствовала? Что слышала?».

3. Когда воспоминание о той, прежней ситуации восстановится в достаточно полной мере и достигнет наибольшей интенсивности, дотроньтесь пальцами правой руки до запястья левой, чтобы установить условную связь по типу «стимул-реакция». Запомните ту точку, к которой прикасались, и с каким нажимом было прикосновение. На языке НЛП такое прикосновение установление условной связи называется «Якорением». «Якорить» надо пик эмоционального переживания, когда почувствуете, что сейчас вы в состоянии работать даже лучше, чем в прошлом, к которому относятся ваши воспоминания.

Вхождение в ресурсное состояние – для этого надо повторить второй и третий шаги, т.е. последовательно и быстро войти в воспоминание о ресурсном состоянии и повторное установление того же самого якоря, а затем одновременное использование якоря и восстановление воспоминаний. Такая двойная процедура нужна, чтобы удостовериться, что якорь немедленно вызывает в памяти оптимальное внутреннее состояние, необходимое для успешной деятельности.

Упражнение «Мои сильные стороны»

Инструкция: Все садятся в круг. Каждый член группы в течение 2 минут должен рассказать о своих сильных сторонах; о том, что он любит, ценит и принимает в себе; о том, что дает ему чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Важно, чтобы говорящий не «брал в кавычки» свои слова, не умалял своих достоинств, не критиковал себя, не говорил о своих ошибках и недостатках. Это упражнение направлено и на умение мыслить о себе в положительном ключе.

Если человек говорит о себе меньше 2 минут, оставшееся время все равно принадлежит ему. По истечении 2 минут начинает высказываться следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступающего, и так, пока не выскажутся все по очереди.

«Раппорт»

Слово «раппорт» означает в английском языке отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии. Это самый важный процесс в любом взаимодействии. Специалисты НЛП считают, что без раппорта вы никогда не достигнете того, чего хотите. Как узнать, что у вас есть раппорт с собеседником? По-разному: у одних людей появляется ощущение покоя, у других – чувство разделенного взаимопонимания. Как создать раппорт? Многие люди умеют это делать на уровне сознания, считая, что этому умению можно научиться. Необходимо освоить только шесть шагов.

1. Проверка вашего доверия партнеру, с которым вы общаетесь, уверены ли вы в его компетентности, в его способностях, надежности. Можно спросить себя об этом, и если вы услышите конгруэнтный ответ «да» - все в порядке. Если же услышите несогласие, надо определить в себе ту часть личности, которая не доверяет собеседнику и внимательно выслушать ее

аргументы. Может быть вам удастся найти подходящие аргументы и убедить ее в обратном. Не добившись ее согласия, лучше не продолжать общения с собеседником: ваше недоверие так или иначе проявится, вызовет ответное недоверие, напряженность отношений, после чего достижение желаемого результата маловероятно.

2. Проверка доверия партнера к вам. Доверие возможно лишь в состоянии конгруэнтности. Вы знаете, как этого достичь. А ответ на вопрос «Доверяет ли мне мой собеседник?» вам поможет получить уже освоенное вами умение - сенсорная острота.

3. Установление соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп голоса бывает быстрым или медленным, с паузами или без них. Однако нельзя резко менять свой темп и тон голоса, подстраиваясь под партнера. Делать это надо потихоньку.

4. Установление соответствия дыханию человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч собеседника и попытаться уловить довольно заметные движения.

«Парадоксальная интенция»

Клиенту предлагается приложить максимум усилий, для того чтобы пережить ощущения собственной ущербности, ограниченности, лежащие в основе его трудностей общения. В соответствии с инструкцией нужно не просто эмоционально погрузиться в это состояние, но и вести себя соответствующим образом – быть молчаливым, стараться не привлекать внимания к себе, испытывать напряженность и тревогу и т.д. Предлагая эту технику, психолог должен хорошо замотивировать клиента, объяснить, зачем ему дается это знание. Например: «Попробуйте максимально полно испытать свое чувство ущербности, для того чтобы выяснить, насколько оно действительно является

для вас страшным» или «Если вы говорите, что вы хуже всех, то постарайтесь действительно стать таким, чтобы проверить, являетесь ли вы таковым на самом деле». Данная техника направлена прежде всего на то, чтобы поставить под сомнение испытываемые человеком негативные эмоции, обесценить их, показать, что они не настолько страшны, как он привык считать.

«Проигрывание роли»

Еще один вариант задания клиенту состоит в том, чтобы предложить ему сыграть другого в процессе общения, лучше всего того человека, который является моделью и образцом в общении, того, на кого он хочет быть похожим или «победить». Сыграть роль – это значит вести себя по возможности сходно, употреблять те же слова и выражения, хмуриться и смеяться так же, как и он, и т.д. Такая игра совсем не обязательно должна происходить в той компании, где человек встречается со своим идеалом. Лучше всего, чтобы это было среди других людей, тогда перевоплощение может быть более полным. Клиенту можно предложить рассказывать то, что обычно рассказывает о себе его модель от первого лица. Мотивировать, объяснять, зачем дается такое значение, можно следующим образом: «У каждого человека в глубине души таятся актерские способности, и если уж вам самому не дано стать другим, попробуйте сыграть роль другого, пережить то, что испытывает он (она). Опыт, полученный таким образом, поможет вам быть таким, как ваш идеал. Возможно, что у вас самого есть какие-то способности, которые вам стоит попробовать использовать в процессе общения, а проигрывая роль другого, вы сможете с большой легкостью их в себе обнаружить». Эта техника направлена прежде всего на расширение представления человека о себе и на дискредитацию возможностей и образа идеала. Проигрывая роль другого, человек неожиданно для себя может обнаружить, насколько ценными для него являются собственные качества, проявляемые в общении.

«Переориентация клиента»

Третий вариант – это четкое задание или инструкция, а попытка переориентировать клиента на иное отношение к своим негативным переживаниям, на переосмысление их субъективного смысла. Так, с клиентом можно поговорить о том, что многие окружающие его люди также испытывают различные трудности в процессе общения, что разобравшись в собственных переживаниях, можно лучше понимать окружающих и в случае необходимости даже помогать им, стоит только попробовать. Другой вариант переориентации – разговор о ценности негативного опыта, о том, что только преодолевая нечто негативное, перешагивая через трудности, человек развивается и достигает настоящих высот в понимании себя и окружающего мира. Эта техника помогает клиенту перестать фиксироваться на негативных переживаниях, позволяет более конструктивно использовать их.

Все три приведенных выше варианта работы с переживаниями, осложняющими процесс общения, направлены на расширение представлений клиента о себе, внутреннее раскрепощение, повышение спонтанности и принятия себя.

Тренировка ритма внимания

В удобном положении, расслабившись, рассматривать кисть руки, стараясь почувствовать каждый миллиметр. Смотреть только на кисть (можно моргать). Если внимание пытается «уйти», постараться его вернуть. Во время выполнения упражнения в голове не должно быть ни одной мысли. Что нам дает «пустота» в голове? Мысль есть энергия. Когда энергия не спокойна, а «носится» в хаосе, то в таком состоянии гораздо сложнее достигнуть желаемого результата. Причем, человек быстро устает. Полное отсутствие мыслей и легкость владения вниманием дает удивительное состояние легкости и свободы. Нужно начинать выполнять упражнения с 5 - 7 секунд, постепенно доводя до 10 минут. В сумме в день Вы желательно заниматься этим упражнением 10 минут.

Причем, каждый новый подход делать по-разному (под разным углом зрения , в разном положении, в другом кресле, в другом настроении и т.д.). Упражнение освоено, когда человек сможет удерживать взгляд на кисти руки, ни о чем не думая , столько, сколько хочет.

Упражнение «Мой любимый фрукт»

Упражнение позволяет ведущему создать рабочий настрой в группе, также происходит развитие памяти, развитие способности к длительной концентрации внимания. Участники группы представляются по кругу. Назвав себя по имени, каждый участник называет свой любимый фрукт; второй – имя предыдущего и его любимый фрукт, свое имя и свой любимый фрукт; третий – имена двух предыдущих и названия их любимых фруктов, а затем свое имя и свой любимый фрукт и т.д. Последний, таким образом, должен назвать имена и названия любимых фруктов всех членов группы.

Упражнение «Не собьюсь»

Упражнение на развитие концентрации, распределения внимания. Психолог предлагает следующие задания: считать вслух от 1 до 31, но испытуемый не должен называть числа, включающие тройку или кратные трем. Вместо этих чисел он должен говорить: «Не собьюсь». К примеру : «Один, два, не собьюсь, четыре, пять, не собьюсь...»

Образец правильного счета: 1, 2, -, 4, 5, -, 7, 8, -, 10, 11, -, -, 14, -, 16, 17, -, 19, 20, -, 22, -, -, 25, 26, -, 28, 29, -, - _черта замещает числа, которые нельзя произносить).

Упражнение «Ладочки»

Упражнение на развитие устойчивости внимания.

Участники садятся в круг и кладут ладони на колени соседей: правую ладонь на левое колено соседа справа, а левую ладонь на правое колено соседа слева. Смысл игры заключается в том, чтобы ладошки поднимались поочередно, т.е. пробегала «волна» из поднимающихся ладошек. После предварительной тренировки ладошки поднятые не вовремя или не поднятые в нужный момент выбывают из игры.

Тренинг сверхвнимание. Участники разбиваются на две группы: «мешающие» и «внимательные». «Внимательные» расставляются ведущим по периметру зала лицом к центру и получают отличительные знаки (нарукавные повязки, галстуки и пр.). Им дается инструкция:

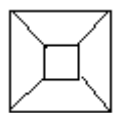
«Ваша задача — изобразить, сыграть, словно актер, войти в роль человека, полностью сосредоточенного на какой-то внутренней работе и не замечающего окружающего (ведущий показывает выражение лица человека с пустым, отсутствующим взглядом). Вы должны вжиться в эту роль и, стоя с открытыми глазами и не закрывая ушей, не замечать того, что делают другие. Чтобы вам было легче справиться с заданием, попытайтесь ярко представить себе, будто вы смотрите увлекательный кинофильм или участвуете в опасном путешествии. Будьте последовательны в своей роли: когда закончится упражнение (по команде «стоп») и вас будут расспрашивать, утверждайте и убеждайте других в том, что вы действительно были поглощены своими мыслями и ничего не видели и не слышали. Ясно? «Мешающие» получают задание во время упражнения. Готовы? Начали!»

Упражнение длится 5—15 минут. За это время ведущий вместе с «мешающими» организуют серию провокационных действий. Они скандируют лозунги, призывы, разыгрывают сценки, рассказывают анекдоты, инсценируют окончание занятий и уход из зала, изображают животных, просят у

«внимательных» милостыню и прочее. При этом ведущий следит за тем, чтобы действия «мешающих» не оказались слишком эффективными. Он запрещает касаться «внимательных» и в критические моменты помогает им удержаться в своей роли. Затем следует команда «Стоп» и начинается обсуждение. Упражнение следует использовать в уже сложившихся группах, где царит атмосфера творческой увлеченности.

Когда разум сосредоточен на одном предмете, мы невосприимчивы к зрелищам и звукам, которые в другое время привлекли бы немедленно наше внимание. Человек, погруженный в какое-либо определенное занятие, не будет замечать проходящий через комнату лиц или слышать бой часов, находящихся у него под боком. Люди с большой интеллектуальной силой отличаются развитой способностью внимания. Память великих людей, следовательно, наполнена сильными, интенсивными впечатлениями, которые они вводят в область сознания при своих каждодневных занятиях, между тем, как человек недостаточного внимания обладает лишь небольшим запасом знания и постоянно ощущает недостаток в нем. Тем, кто не привык сосредоточивать внимание на одном предмете — приобретение новых привычек покажется трудным и утомительным. Но упражнения облегчат дело и со временем каждый заметит, что внимание будет сосредоточиваться автоматически и без усилия. Все желаемые качества, могут быть настолько развиты практикой, что будут бессознательно проявляться, когда встретится необходимость. Точно так же и мысленный анализ. Стоит только приобрести умственную привычку — и разум будет ей следовать. Прочистить «духовную тропинку» — и разум пойдет по ней. Тайна достижения духовного развития — упражнение и постепенное совершенствование.

И еще несколько простых упражнений для развития внимания и наблюдательности:



– постараться подольше удержать внимание на восприятии фигуры (усеченная пирамида или коридор);

– через 1 восстановить рисунок:



– называть цифры от 1 до 20 и в то же время записывать их в убывающем порядке;

– путешествие взгляда по указанному маршруту, например: от двери к окну, от стола к столу, от стола к доске и т.д.;

– рисование глазами различных объектов;

– сортировка предметов, фигур, слов, чисел, инструментов и т.д.;

– определение на взгляд (количество букв, слов, предметов, размера, градусной меры, периметра, объема и др.);

– концентрация взгляда в течение указанного времени на одном предмете, в одной точке;

– восстановить запись, рисунок, таблицу, и т.д.

Развивать внимание можно с помощью психических упражнений, например:

Селектор

Для упражнения выбирается один из участников игры – «приемник». Остальная группа – «передатчики» - заняты тем, что каждый считает в слух от разных чисел и в разных направлениях. «Приемник» держит в руке жезл и молча слушает. Он должен поочередно настроиться на каждый «передатчик». Если ему слишком сложно услышать тот или иной «передатчик», он может повелительным жестом заставить его говорить громче. Если ему слишком легко, он может убавить звук. После того, как «приемник» достаточно

поработает, он передает жезл своему соседу, а сам становится «передатчиком». В ходе игры жезл совершает полный круг.

Камень, ножницы, бумага

Участники должны разделиться на пары. Желательно, чтобы все сидели друг на против друга. На счет «Три» каждый участник выкидывает на пальцах одну из трех фигур: камень – кулак, ножницы – два пальца, бумага – открытая ладонь. Причем имеется правило: ножницы берут бумагу, камень тупит ножницы, бумага может обернуть собой камень. Соответственно, игрок, выкинувший на пальцах такую фигуру, которая «победит» противника (например, камень победит ножницы), остается, а проигравший игрок выходит из игры.

В следующем туре участвуют победители первого тура игры, предварительно разделившись на пары. Если кто-то остается без напарника, он автоматически переходит в следующий тур. И так до тех пор, пока не останется один победитель.

По удару гонка, все участники выкидывают на пальцах одну из трех фигур: камень, ножницы, бумага. Затем то, кто победил противника, согласно правилу игры, гласящему, что ножницы режут бумагу, камень тупит ножницы, а бумага может обернуть собой камень, остается, а его партнер выбывает из игры.

Далее проводится следующий тур игры уже среди победителей второго тура. И так до победы одного из игроков.

«Таблицы Шульте»

Цель работы. Исследование переключения внимания в условиях активного выбора полезной информации (по таблице Шульта).

Исследовать скорость переключения внимания, работоспособность и упражняемость в условиях активного выбора полезной информации каждым обусловленным студентом группы.

1) Определить время (в сек.) выбора испытуемым по порядку цифр от 1 до 25 в 5 квадратах.

2) Определить среднее время поиска цифр в квадрате.

3) Начертить график на котором по оси абсцисс отложить номера квадратов (1, 2, 3, 4, 5), а по оси ординат – время поиска всех цифр в соответствующем квадрате.

Ход работы. Испытуемому исследователь дает инструкцию работать максимально быстро и внимательно. Затем исследователь замечает время по секундомеру часов, а испытуемый показывает числа от 1 до 25, называя их вслух. Исследователь определяет время, потраченное испытуемым для поиска 25 цифр по порядку сначала в первом, а затем во 2, 3, 4 и 5 квадратах. Исследователь отмечает время для каждого квадрата. Затем вычисляют среднее время для одного квадрата (поиска цифр в одном квадрате) и выражают графически. Делают вывод о переключаемости внимания, работоспособности и упражняемости у различных студентов группы.

Таблица Шульте

Покажите по порядку числа от 1 до 25, называя их вслух (максимальной скоростью)

21	12	7	1	20
6	15	17	3	18
19	4	8	25	13
24	2	22	10	5
9	14	11	23	16

14	18	7	24	21
22	1	10	9	6
16	5	8	20	11
23	2	25	3	15
19	13	17	12	4

22	25	7	21	11
6	2	10	3	23
17	12	16	5	18
1	15	20	9	24
19	13	4	14	8

9	5	11	23	20
14	25	17	1	6
3	21	7	19	13
18	12	24	16	4
8	15	2	10	22

5	14	12	23	2
18	25	7	24	13
11	3	20	4	16
8	9	19	22	1
21	15	9	17	6

1. Развитие внимания – наблюдательность:

Предлагается по памяти подробно описать двор, путь из дома на работу.

2. Корректур:

Ведущий пишет на листе бумаги несколько предложений с пропуском и перестановкой букв в некоторых словах. Разрешается прочесть этот текст только 1 раз. Сразу исправляя ошибки цветным карандашом. Затем он передает лист второму участнику, который исправляет оставленные ошибки карандашом другого цвета. Возможно проведение соревнований в парах.

3. Пальцы:

Участники удобно располагаются в креслах или на стульях, образуя круг. Следует переплести пальцы положенных на колени рук, оставив большие пальцы свободными. По команде «начали» медленно вращать большие пальцы 1 вокруг другого с постоянной скоростью и в одном направлении, следя за тем, чтобы они не касались друг друга. Сосредоточить внимание на этом движении. По команде «стоп» прекратить движение. Длительность 5-15 минут. Некоторые участники испытывают необычные ощущения: увеличения или отчуждения пальцев, кажущееся изменение направления движения.. кто-то чувствует сильное раздражение или беспокойство. Эти трудности связаны с необычностью объекта сосредоточения.

4. Тренинг внимания

Таблицы Бурдона, состоящие из беспорядочного чередования отдельных букв, причем каждая буква повторяется в строке одно и тоже количество раз. Испытуемый должен в течение длительного времени вычеркивать определенную букву, или несколько букв. Экспериментатор отмечает количество букв, вычеркнутых в течение 1 минуты, и число пропусков.

Важной особенностью объема внимания является то, что оно мало поддается регулированию при обучении и тренировке. Но все-таки развивать внимание можно с помощью психологических упражнений, например:

5.«Игры индейцев» для развития объема внимания: двум или нескольким соревнующимся в течение короткого времени показывают сразу много предметов, после чего каждый отдельно говорит судье, что он видел, стараясь перечислить и подробно описать возможно большее число предметов. Так, один фокусник добился того, что, быстро проходя мимо витрины, мог заметить и описать до 40 предметов.

6.«Печатная машинка» – это классическое театральное упражнение развивает навыки сосредоточения. Каждому человеку дается 1–2 буквы из алфавита, преподаватель называет слово и участники должны «выступить» его на своей пишущей машинке. Называют слово и делают хлопок, затем делает хлопок тот человек, с чьей буквы начинается слово, затем хлопок учителя – вторая буква, хлопок ученика и т. д.

7. «Кто быстрее?» Людям предлагается как можно быстрее и точнее вычеркнуть в колонке любого текста какую-либо часто встречающуюся букву, например «о» или «е». Успешность выполнения теста оценивается по времени его выполнения и количеству допущенных ошибок – пропущенных букв: чем меньше величина этих показателей, тем выше успешность. При этом надо поощрять успехи и стимулировать интерес.

Для тренировки переключения и распределения внимания задачу следует изменить: предлагается зачеркивать одну букву вертикальной чертой, а другую – горизонтальной или по сигналу чередовать зачеркивание одной буквы с зачеркиванием другой. Со временем задание можно усложнить. Например, одну букву зачеркивать, другую подчеркивать, а третью обводить кружком.

Цель такой тренировки – выработка привычных, доведенных до автоматизма действий, подчиненных определенной, четко осознаваемой цели. Время заданий варьируется в зависимости от возраста (мл. школьники – до 15 мин., подростки – до 30 мин.).

«Муха». Для этого упражнения требуется доска с расчерченными на ней девятиклеточным игровым полем 3×3 и небольшая присоска (или кусочек

пластилина). Присоска выполняет здесь роль «дрессированной мухи». Доска ставится вертикально, и ведущий разъясняет участникам, что перемещение «мухи» с одной клетки на другую происходит посредством подачи ей команд, которые она послушно выполняет. По одной из четырех возможных команд («вверх», «вниз», «вправо», «влево») «муха» перемещается соответственно к команде на соседнюю клетку. Исходное положение мухи – центральная клетка игрового поля. Команды подаются участниками по очереди. Играющие должны, неотступно следя за перемещениями мухи, не допустить ее выхода за пределы игрового поля.

После всех этих разъяснений начинается сама игра. Она проводится на воображаемом поле, которое каждый из участников представляет перед собой. Если кто-то теряет нить игры или «видит», что муха покинула поле, он дает команду «стоп» и, вернув муху на центральную клетку, начинает игру с начала.

Муха требует от играющих постоянной сосредоточенности, однако, после того, как упражнение хорошо усвоено, его можно усложнить. Увеличив количество игровых клеток (например, до 4×4) или количество мух, в последнем случае команды подаются каждой мухе отдельно.

Условия проявления хорошего внимания

Первое условие хорошего внимания – это наличие достаточно широких и устойчивых интересов. Ведь всякое внимание зависит от интереса: непроизвольное внимание – от непосредственного интереса к самой деятельности, произвольное – от косвенного интереса к результатам этой деятельности.

Второе, что нужно для развития внимания – это выработать в себе умение заставлять себя произвольно сосредотачивать внимание в любой момент и на любом предмете.

Третье средство развития внимания – научить себя работать в неблагоприятных условиях. Привыкая бороться с отвлекающими

раздражениями, человек закаляет внимание, делает его сильным и выносливым.

Четвертое условие – никогда не работать невнимательно. Всякая невнимательная работа приучает человека быть невнимательным.

Наконец, пятое условие – возможно, лучше знать особенности своего внимания, его сильные и слабые стороны. Для полного исправления недостатков внимания нужна большая работа над собой. Но нельзя приступить к этой работе, не поняв сначала, в чем эти недостатки заключаются.

Упражнение. «Мой любимый фрукт». Упражнение позволяет ведущему создать рабочий настрой в группе, также происходит развитие памяти, развитие способности к длительной концентрации внимания. Участники группы представляются по кругу. Назвав себя по имени, каждый участник называет свой любимый фрукт; второй – имя предыдущего и его любимый фрукт, свое имя и свой любимый фрукт; третий – имена двух предыдущих и названия их любимых фруктов, а затем свое имя и свой любимый фрукт и т.д. Последний, таким образом, должен назвать имена и названия любимых фруктов всех членов группы.

Упражнение. «Не собьюсь». Упражнение на развитие концентрации, распределения внимания. Психолог предлагает следующие задания: считать вслух от 1 до 31, но испытуемый не должен называть числа, включающие тройку или кратные трем. Вместо этих чисел он должен говорить: «Не собьюсь». К примеру : «Один, два, не собьюсь, четыре, пять, не собьюсь...» Образец правильного счета: 1, 2, -, 4, 5, -, 7, 8, -, 10, 11, -, -, 14, -, 16, 17, -, 19, 20, -, 22, -, -, 25, 26, -, 28, 29, -, - _черта замещает числа, которые нельзя произносить).

Упражнение. «Мой день Рождения». Упражнение развить память, способность к длительной концентрации внимания. Участники группы, как и в предыдущем варианте, по очереди называют свои имена, но к своему имени каждый участник добавляет еще дату своего дня Рождения. Второй – имя

предыдущего и дату его дня Рождения, свое имя и дату своего дня Рождения, третий – имена и дни Рождения двух предыдущих и свое имя и дату своего дня Рождения и т.д. Последний, таким образом, должен назвать имена и даты дней Рождения всех членов группы.

Тренировка мышления

«Буриме» (в переводе с французского) означает стихотворение обычно шуточного характера на заранее заданные рифмы, которые нельзя ни переставлять, ни изменять и которые должны быть связаны осмысленным текстом. Эта литературная игра возникла во Франции в XVIII в. Как же в нее играют? Допустим, стихотворцу задают рифму «тишина – весна». Немало подумав, тот сейчас же выдает двестише:

Вмиг пропала тишина:

По земле пошла весна!

Или такое:

Все умолкло. Тишина.

Где же ты, скажи, весна?

Придумайте собственные буриме на рифмы: «роса – небеса»; «пес – принес»; «краски-сказки»; «ветерки-мотыльки»; «у реки – глубоки»; «в лесу – принесу», «колдуны - не страшны», «холодна - у окна».

Лимерик – это английский вариант организованной и узаконенной нелепицы. Знамениты лимерики Э.Лира. Вот один из них:

Жил да был старик болотный,

Вздорный дед и тягомотный,

На колоде он сидел,

Лягушонку песни пел

Въедливый старик болотный.

По данной схеме (первая строчка - выбор героя, вторая - указание на его черту характера, проявившуюся в действии, третья и четвертая - само действие, пятая - выбор конечного эпитета, пародирующего содержание образа). Придумайте свои лимерики.

Создание загадок

При создании загадки приводятся в действие логика и воображение. Чем замысловатее загадка, тем интереснее ее разгадывать, например: «Не имеют ног они, но попробуй догони!». Это часы, время, выраженное образно в форме стиха. Загадку придумать не сложно, достаточно загадываемый предмет представить в форме (или по действию) чего-то другого, сильно напоминающего этот предмет. К примеру, капустные листья плотно укутывают в свои одежды кочан, причем эти одежды без всяких пуговиц. Вот загадка: «Сто одежек и все без застежек».

Выражение мысли другими словами

Берется несложная фраза, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

Задание формирует умение оперировать словами, точно выражать мысли.

Поиск аналогий

Задание направлено на *выделение свойств, умение классифицировать по признакам.*

Называется какой-либо предмет или явление, например «вертолет». Необходимо выписать как можно больше его аналогов, т.е. других предметов, сходных с ним по различным существенным признакам. Следует также систематизировать эти аналоги по группам в зависимости от того, с учетом какого свойства заданного предмета они подбирались. К примеру, могут быть названы «птица», «бабочка» (летают и садятся), «автобус», «поезд» (транспортные средства), «штопор» и «вертолет» (важные детали вращаются). Побеждает тот, кто назвал наибольшее количество групп аналогов.

Поиск противоположных предметов

Задание направлено на *сравнение предметов, поиск свойств предмета.*

Называется какой-либо предмет, например, «дом». Надо назвать как можно больше других предметов, противоположных данному. При этом следует ориентироваться на различные признаки предмета и систематизировать его противоположности (антиподы) по группам. К примеру, в данном случае могут быть названы: «сарай» (противоположность по размеру и степени комфорта): «поле» (открытое или закрытое пространство), «вокзал» (чужое или свое помещение) и т.д. Побеждает тот, кто указал наибольшее количество групп противоположных предметов, четко аргументировав при этом ответы.

Построение сообщения по алгоритму

Задание *дисциплинирует и углубляет мышление.*

Участники игры договариваются, что, рассказывая о каких-либо известных событиях, предлагаемых ведущим или выбранных ими самими, будут четко придерживаться определенного общего для всех алгоритма. Алгоритмы могут

быть разными. К примеру, удобно пользоваться следующим: факт (что произошло) — причины, повод — сопутствующие события — аналогии и сравнения — последствия. Это значит, что о чем бы ни шла речь, рассказчик должен обязательно фиксировать все отмеченные моменты именно в этой последовательности. Можно использовать алгоритм Цицерона: «кто — что — чем — зачем — как — когда». Можно разработать свои. Не надо следовать слепо: иногда можно пропустить пункт («кто», «зачем» — если речь о стихийном бедствии).

Развитие гибкости мышления

Среди других форм занятий и упражнений, развивающих мышление, следует отметить систему занятий, предложенную В.Н. Келасьевым. Автором предлагается целостная система приемов по развитию гибкости мышления.

I. Изменение привычных временных связей

1. Прием отчленения одного явления от другого в привычном для человека временном ряду (например, представить гром без молнии и т.д. и описать, что это значит — «выстрел»).

2. Прием замены привычного временного порядка на прямо противоположный (обратный, например, гром — молния).

3. Прием редкого сокращения интервалов времени между некоторыми событиями (например, сократить период от рождения до смерти до одного дня и сочинить сюжет этого дня, описать диалог Аристотеля и Ньютона, человека настоящего и человека будущего).

4. Прием перемещения вдоль всей временной оси существования некоторого предмета (например, телевизор — его роль в настоящем, изменение в будущем, прототипы в прошлом).

II. Изменение привычных пространственных связей

1. Прием замены привычных пространственных связей на необычные (например, автомобиль — на / под — дорога).

2. Прием совмещения различных объектов, обычно разъединенных в пространстве (травинка — авторучка, ягода — картина и пр.).

3. Прием разъединения обычно связанных в пространстве фактов (рыба без воды, магазин без денег).

III. Изменение привычных связей общности

1. Прием логического вычитания из объектов общностного признака (из объектов «земля» и «мяч» логически вычитается признак «круглость» — плоская земля и что на ней происходит).

2. Прием усиления связей по общности (или действия) между первоначально разнородными объектами. Требуется довести их до взаимопревращения, найти пути сближения: «дождь» и «ракета» — падают на землю; разложить воду на кислород и водород -> топливо для ракеты.

3. Прием замены привычных отношений на прямо противоположные (например: дым полезнее чистого воздуха).

IV. Изменение привычных связей преобразования действий

1. Прием отчленения действий: лишение объекта возможности производить привычные действия, преобразования (автомобиль, который ничего не перевозит, груз, который ничего не весит, пицца, которой не насыщаются).

2. Прием получения некоторого результата без привычного источника действий (дом построен без строителей, концерт без артистов).

3. Прием блокирования «ожидаемого результата в привычной структуре действия» (машина перевозит человека, но он остается на том же месте).

4. Прием изменения привычного направления действия (дым ядовит для человека, человек ядовит для дыма или холод прячется от человека).

5. Усиление некоторого свойства объекта в неограниченное число раз до необычных масштабов (автобус, который перевозит не 50, а 100 000 человек).

6. Прием изменения основного свойства объекта в сторону усиления или ослабления (дом — палатка — шалаш — тент).

7. Прием составления сюжетов на основе заранее подобранных объектов: берется группа связанных предметов, роли раздаются участникам, которые должны разыграть сюжет, чтобы как можно ярче выразить их возможности (самолет, пассажир, стюардесса).

8. Прием формирования новых объектов из уже имеющихся (построить новый синтетический объект).

Способы применения предмета

Называется какой-то хорошо известный предмет, например, книга. Надо перечислить как можно разных способов ее применения (как подставку, для чтения и т.д.). Следует ввести запрет на называние безнравственных способов употребления этих предметов.

Проверка гипотезы

Каждому испытуемому предлагается несколько карточек, на которых изображены фигуры (круги, квадраты, треугольники) разных цветов. Карточки различаются количеством фигур и их форм и цветами этих фигур. Задача испытуемого – определить, какой из трех признаков – количество,

форма или цвет – существенен для понятия, и затем рассортировать карточки по признакам на три кучки. После правильного рассортирования испытуемым некоторого количества карточек, экспериментатор меняет признак, и испытуемый снова ищет этот признак. Например, после того, как испытуемый рассортировал карточки соответственно на синий, красный и зеленый цвета, ему предлагается рассортировать их на круги, квадраты, треугольники.

Для активации мышления можно применять специальные формы организации мыслительного процесса, например «мозговой шторм» или брейнсторминг – метод предложен А. Осборном (США), предназначен для продуцирования идей и решений при работе в группе. Основные правила проведения «мозгового шторма»:

1. группа состоит из 7-10 человек, желательно различной профессиональной направленности (для уменьшения стереотипизации подходов), в группе имеется лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме.
2. «Запрет критики» – чужую идею нельзя прерывать, критиковать, можно лишь похвалить, развить чужую идею или предложить свою идею.
3. участники должны быть в состоянии релаксации, т. е. в состоянии психической и мышечной расслабленности, комфорта. Кресла должны быть расположены по кругу.
4. все высказываемые идеи фиксируются (на магнитофоне, в стенографических записях) без указания авторства.
5. собранные в результате брейнсторминга идеи передаются группе экспертов – специалистов, занимающихся данной проблемой, для отбора наиболее ценных идей. Как правило, таких идей оказывается примерно 10 процентов. Участников в состав «жюри-экспертов» не включают.

Эффективность «мозговых штормов» высока. Так, в одной из американских фирм на 300 заседаниях «мозгового шторма» предложили 15 тысяч идей, из

которых 1,5 тыс. идей были незамедлительно реализованы. «Мозговой штурм», который ведет группа, постепенно накапливающая опыт решения различных задач, положен в основу так называемой *синектики*, предложенной американским ученым У. Гордоном. При «синектическом штурме» предусмотрено обязательное выполнение четырех специальных приемов, основанных на аналогии: прямой (подумайте, как решаются задачи, похожие на данную); личной или эмпатии (попробуйте войти в образ данного в задаче объекта и рассуждать с (этой точки зрения); символической (дайте в двух словах образное определение сути задачи); фантастической (представьте, как бы эту задачу решили сказочные волшебники).

Еще один способ активации поиска – метод фокальных объектов. Он состоит в том, что признаки нескольких случайно выбранных объектов переносят на рассматриваемый (фокальный, находящийся в фокусе внимания) объект, в результате чего получаются необычные сочетания, позволяющие преодолеть психологическую инерцию и косность. Так, если случайным объектом взят «тигр», а фокальным «карандаш», то получаются сочетания типа «полосатый карандаш», «клыкастый карандаш» и т. д. Рассматривая эти сочетания и развивая их, иногда удается прийти к оригинальным идеям.

Метод морфологического анализа заключается в том, что вначале выделяют главные характеристики объекта-оси, а затем по каждой из них записывают всевозможные варианты-элементы.

Так, рассматривая проблему запуска автомобильного двигателя в зимних условиях, можно взять в качестве осей источники энергии для подогрева, способы передачи энергии от источника к двигателю, способы управления этой передачей и т. д. Элементами же для оси «источники энергии» могут быть аккумулятор, химический генератор тепла, бензогорелка, работающий двигатель другой машины, горячая вода, пар и т. д. Имея запись по всем осям и комбинируя сочетания разных элементов, можно получить большое число всевозможных вариантов. В поле зрения при этом могут попасть и неожиданные сочетания, которые едва ли бы пришли в голову.

Способствует интенсификации поиска и *метод контрольных вопросов*, который предусматривает применение для этой цели списка наводящих вопросов, например: «А если сделать наоборот? А если изменить форму объекта? А если взять другой материал? А если уменьшить или увеличить объект? и т. д.»

Все рассмотренные методы активизации творческих мыслительных возможностей предусматривают целенаправленную стимуляцию ассоциативных образов (воображения). Развивать и стимулировать мыслительную деятельность человека можно посредством различных задач. Так, для развития способности к абстрагированию главного от второстепенного используются задачи с избыточными данными, уводящими от правильного решения. Потребность переформулировать проблему для более глубокого ее понимания развивают задачи с частично неверными данными: они предполагают умение скорректировать постановку задачи или указать на невозможность ее решения. Умение отличать задачи, допускающие только вероятностное решение, – также существенно развивает мышление человека. Исследуя решение творческих задач, наблюдаем следующую закономерность: вначале используются первичные, автоматизированные способы решения (что соответствует низшим уровням), причем первичные способы действия реализуются до тех пор, пока становится ясно, что данным способом задачу не решить. На следующем этапе происходит осмысление неудач (средний уровень), осознается причина этих неудач, а именно то, что средства не соответствуют задаче, формируется критическое отношение к собственным средствам и способам действия, в результате к условиям задачи применяется более широкий круг средств (3-й этап, средний уровень), происходит выработка программ «поисковой доминанты», потом на низшем (неосознанном) уровне происходит интуитивное решение, «решение в принципе», и затем на последних этапах (высший уровень) происходит логическое обоснование, вербализация и формализация решения. Механизм

творческого процесса, таков же механизм развития: сознательное — бессознательное — и вновь осознание.

Для усиления творческих мыслительных возможностей используют и «экзотические» приемы: введение человека в особое суггестивное состояние психики (активация бессознательного), внушение в состоянии гипноза воплощения в другую личность, в известного ученого, например, Леонардо да Винчи, что резко повышает творчество у обычного человека.

Для повышения эффективности умственной деятельности применяется и методика «гимнастика ума», направленная на активизацию и гармоничную синхронизацию активности левого и правого полушарий мозга с помощью специальных упражнений.

Исключение лишнего слова

Берутся любые три слова, например, «собака», «помидор» и «солнце». Надо оставить только те слова, которые обозначают в чем-то сходные предметы, а одно слово «лишнее», не обладающее этим признаком, исключить. Следует найти как можно больше вариантов исключения лишнего слова, главное — больше признаков, объединяющих каждую оставшуюся пару слов и не присущих исключенному, лишнему. Не пренебрегая вариантами, которые сразу напрашиваются (исключить «собаку», а «помидор» и «солнце» оставить, т.к. они круглые), желательно искать нестандартные, но в то же время меткие решения. Задание учит классификации по свойствам.

Перечень возможных причин

Описывается какая-либо необычная ситуация, например: «вернувшись из магазина, вы обнаружили, что дверь вашей квартиры распахнута». Надо как можно быстрее назвать побольше причин этого факта, возможных его объяснений. Причины могут быть банальными («забыл закрыть дверь», «залезли воры»), но не стоит отбрасывать маловероятные («прилет марсиан»). Побеждает тот, кто назвал больше разнообразных причин. Задание направлено на широту мышления, всесторонний анализ.

Выражение мысли другими словами

Берется несложная фраза, например, «нынешнее лето будет очень теплым».

Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов. Задание формирует умение оперировать словами, точно выражать мысли.

Перечень заглавий к рассказу

Берется небольшой рассказ или сообщение. К нему надо подобрать как можно больше заголовков, отражающих его содержание. Заглавия могут быть строгими, логичными или формальными, т.е. по существу верными, но не охватывающими главное, или образными, яркими, эмоциональными. Приветствуются ответы любого типа. Задание позволяет легко выражать мысли одной фразой.

Сокращение рассказа

Предъявляется отпечатанный или зачитывается короткий рассказ, аналогичный приведенному выше. Его содержание надо передать сжато, используя лишь 1-2-3 предложения, чтобы в нем не было ни 1 лишнего слова. Но основное содержание рассказа должно сохраниться. Второстепенные детали надо отбросить.

Развитие памяти

Для долговременной памяти с сознательным доступом свойственна закономерность забывания: забывается все ненужное, второстепенное, а также определенный процент и нужной день по 1 повторению, затем 1 повторение с интервалом в 7–10 дней. Помните, что 30 повторений в течение месяца эффективнее, чем 100 повторений за день. Поэтому систематическая, без перегрузки учеба, заучивание маленькими порциями в течение семестра с периодическими повторениями через 10 дней намного эффективнее, чем концентрированное заучивание большого информации

Для уменьшения забывания необходимо:

1. понимание, осмысление информации (механически выученная, но непонятая до конца информация забывается быстро и почти полностью — кривая 1 на графике);

2. повторение информации (первое повторение нужно через 40 минут после заучивания, т. к. через час в памяти остается только 50% механически заученной информации). Необходимо чаще повторять в первые дни после заучивания, т. к. в эти дни максимальны потери от забывания, лучше так: в первый день – 2–3 повторения, во второй день – 1–2 повторения, в третий – седьмой объема информации в сжатые сроки сессии, вызывающее умственную и психическую перегрузку и почти полное забывание информации через неделю после сессии.

Забывание в значительной степени зависит от характера деятельности, непосредственно предшествующей запоминанию и происходящей после нее. Отрицательное влияние предшествующей запоминанию деятельности получило название «реактивного торможения». Отрицательное влияние следующей за запоминанием деятельности называют ретроактивное торможение, оно особенно ярко проявляется в тех случаях, когда вслед за заучиванием выполняется сходная с ним деятельность или если эта деятельность требует значительных усилий.

Формы воспроизведения:

- узнавание – проявление памяти, которое возникает при повторном восприятии объекта;
- воспоминание, которое осуществляется при отсутствии восприятия объекта;
- припоминание, представляющее собой наиболее активную форму воспроизведения, во многом зависящую от ясности поставленных задач, от степени логической упорядоченности запоминаемой и хранимой в ДП информации;
- реминисценция – отсроченное воспроизведение ранее воспринятого, казавшегося забытым;
- эйдетизм – зрительная память, долго сохраняющая яркий образ со всеми деталями воспринятого.

Мнемонические (мнемотехнические) приемы запоминания – специальные приемы для облегчения запоминания:

1. Образование смысловых фраз из начальных букв запоминаемой информации («Каждый охотник желает знать, где сидит фазан» – о последовательности цветов в спектре)

2. Ритмизация – перевод информации в стихи, песенки, в строки, связанные определенным ритмом или рифмой.

3. Запоминание длинных терминов с помощью созвучных слов (например, для иностранных терминов ищут похожие по звучанию русские слова – чтобы запомнить медицинские термины «супинация» и «пронация», используют созвучную и шуточную фразу «суп несла и пролила»).

4. Находить яркие, необычные образы, картинки, которые по «методу связки» соединяют с информацией, которую надо запомнить. Например, нам надо запомнить набор слов: карандаш, очки, люстра, стул, звезда, жук – запомнить это будет легко, если вы вообразите их «персонажами» яркого, фантастического мультфильма, где стройный франт – «карандаш» в «очках» подходит к полной даме «люстре», на которую

шаловливо влезает «стул», на обивке которого сверкают «звезды». Такой придуманный мультик забыть или перепутать трудно. Чтобы повысить эффективность запоминания по «методу связок», полезно сильно исказить пропорции (огромный «жук»); представлять предметы в активном действии («карандаш» подходит); увеличивать количество предметов (сотни «звезд»); менять жестами функции предметов («стул» на даме «люстре»). Попробуйте сейчас, используя «метод связок», запомнить список слов, затрачивая на каждое слово по 3 секунды: трава, дом, павлин, платье, очки, скрепка, гвоздь, клей. Удалось?

5. Метод Цицерона. Представьте, что обходите свою комнату, где вам все хорошо знакомо. Информацию, которую вам надо запомнить, расставьте мысленно по ходу вашей прогулки по комнате. Вспомнить информацию вы сможете опять, представив себе свою комнату, – все будет на тех местах, где вы их расположили при предыдущем «обходе».

6. При запоминании цифр, чисел можно использовать приемы:

а. выявить арифметическую зависимость между группами цифр в числе, например, в номере телефона 358954 зависимость $89 = 35 + 54$;

б. выделить знакомые числа – например, в числе 859314 выделить 85 – год рождения брата, 314 – первые цифры числа «пи» и т. д.;

с. «метод зацепок» – замена цифр образами. Например, 0 – круг, 1 – карандаш, 2 – очки, 3 – люстра, 4 – стул, 5 – звезда, 6 – жук, 7 – неделя, 8 – паук и т. д. Можно заменять цифры буквами и словами. Например, замена цифр 1, 2, 3, 8 последними согласными буквами в названии этих цифр: 1 – один – Н, 2 – два – В, 3 – три – Р. А цифры 4, 5, 6, 7, 9 заменить начальными согласными в их названии: 4 – Ч, 5 – П, 6 – Ш, 7 – С, 9 – Д.

Замена словами: 0 – Л (иЛ), 1 – Н (Ной), 2 – В (Вой), 3 – Р (аРия), 4 – Ч (оЧи), 5 – П (Па), 6 – Ш (уШи), 7 – С (уСы), 8 – М (яМа), 9 – Д (яД), 10 – НиЛ, 11 – НеН, 12 – НиВа, 13 – НоРа, 14 – НоЧь, 15 – аНаПа, 16 – НиШа, 17 – НоС, 18 – НеМой, 19 – АНоД, 20 – ВоЛ, 21 – ВиНо, 22 – ВиВа, 23 – ВаР, ...,

Например, Вам надо запомнить телефон 9486138, то 94 – ДаЧа, 86 – МыШа, 13 – НоРа, 8 – яМа, – легко запоминается образ «на даче мышь сделала – нору и яму»

– этот номер Вы уже не перепутаете.

7. Метод тренировки зрительной памяти – метод Айвазовского. Посмотрите на предмет или пейзаж, или на человека, в течение 3 секунд, стараясь запомнить детально, потом закройте глаза и представьте мысленно этот предмет в деталях, задавайте себе вопросы по подробностям этого образа, потом откройте глаза на 1 секунду, дополните образ, закройте глаза и постарайтесь добиться максимально яркого изображения предмета и так повторите несколько раз.

Трудное – запомнить

Учитель показывает ученикам на 25-30 с 10 слов с трудным написанием и убирает их. Затем под диктовку ученики пишут эти слова на листке. Зрительная память в этом случае как бы «подстраховывает» слуховую. Выигрывает тот, кто записал все слова правильно.

Заблудившийся рассказчик

Участники усаживаются в круг. Ведущий определяет тему разговора. 1 из участников начинает развивать ее, а затем, следуя за случайными ассоциациями, уводит разговор в сторону. Он перескакивает с 1 темы на другую, затем на 3, стремится как можно лучше запутать свое повествование. Затем говорящий жестом передает слово другому участнику. Слово может быть передано любому, поэтому за ходом игры следят все. Тот, на кого пал выбор, должен распутать разговор, т.е. кратко пройтись по всем ассоциативным переключениям своего предшественника в обратном порядке – от конца к началу. Он возвращается к исходной, предложенной ведущим теме. Затем сам запутывает разговор, передает слово кому-то другому, и так далее.

Тахистоскоп

Группа рассаживается в круг. 1 или 2 участника становятся в центре. Гасится свет, и стоящие в круге участники принимают любые позы, неподвижно застывая в них. По сигналу готовности включается свет и тут же выключается. В момент вспышки сидящие по кругу должны запомнить позы. А после вспышки позирующие возвращаются на свои места. Затем включается свет, и члены группы совместными усилиями пытаются изобразить увиденное. Натурщиков возвращают в круг и лепят из них позы. Затем демонстрируются те позы, которые были на самом деле.

Разведчик

Выбирается 1 из участников – разведчик. Ведущий произносит: «Замерли!» - и вся группа неподвижно застывает. Каждый старается запомнить свою позу, а разведчик старается запомнить всех. Затем разведчик закрывает глаза. В это время участники делают несколько изменений в своей одежде, позах, обстановке. Затем разведчик открывает глаза и должен обнаружить все изменения.

Запомни рисунки

На картинке 9 фигур. Надо их запомнить и найти на другой карточке, на которой кроме этих 9 фигур есть 6 других. Показывают только первые 9 фигур с первой карточки. Время экспозиции стимульной карточки – 30 сек. время показа второй карточки – не более полутора мин.

Оценка результатов:

10 баллов – время меньше 45 секунд, найдены все фигуры.

8-9 баллов – время 45 – 55 сек., найдены 7-8 изображений.

6-7 баллов – время 55-65 сек, найдены 5-6 фигур.

4-5 баллов – 65-75 сек., найдены 3-4 фигуры.

2-3 балла - 75-85 сек., найдены 1-2 фигуры.

0-1 балл –90 сек., не найдено ни одной фигуры.

Оценка результатов по баллам:

10 баллов – очень высокий уровень развития

8-9 баллов – высокий уровень

4-7 баллов – средний уровень

2-3 балла – низкий уровень

0-1 балл – очень низкий уровень

Бег ассоциации

Участники рассаживаются в круг. Ведущий произносит два случайных слова. Один из участников вслух описывает образ, соединяющий второе слово ведущего с первым. Затем создавший образ участник предлагает свое слово следующему игроку, тому, кто сидит от него по левую руку. Тот связывает это третье слово со вторым ведущего, а свое собственное слово – уже четвертое в этой цепочке – передает в качестве задания своему соседу слева. Игра движется кругами, и в конце каждого круга ведущий по секундомеру объявляет время, затраченное на его прохождение. Хорошо подготовленные участники могут участвовать в «забеге» на несколько кругов. Ведущий имеет право неожиданно остановить игру и предложить кому-нибудь из участников воспроизвести все слова. Если участник помнит только свои слова, значит, он ориентирован на личное достижение и не участвует в игре.

Развитие памяти

- от приемов заучивания. Приемы заучивания бывают:
 - а) механическое дословное многократное повторение – работает механическая память, тратится много сил, времени, а результаты низкие.

Механическая память – это память, основанная на повторении материала без его осмысливания;

б) логический пересказ, который включает: логическое осмысление материала, систематизацию, выделение главных логических компонентов информации, пересказ своими словами – работает логическая память (смысловая) – вид памяти, основанный на установлении в запоминаемом материале смысловых связей. Эффективность логической памяти в 20 раз выше, лучше, чем у механической памяти;

в) образные приемы запоминания (перевод информации в образы, графики, схемы, картинки) – работает образная память. Образная память бывает разных типов: зрительная, слуховая, моторно-двигательная, вкусовая, осязательная, обонятельная, эмоциональная;

г) мнемотехнические приемы запоминания (специальные приемы для облегчения запоминания).

Выделяют также *кратковременную память, долговременную память, оперативную память, промежуточную память*. Любая информация вначале попадает в *кратковременную память*, которая обеспечивает запоминание однократно предъявленной информации на короткое время (5 — 7 минут), после чего информация может забыться полностью либо перейти в долговременную память, но при условии 1 — 2 кратного повторения информации. Кратковременная память (КП ограничена по объему, при однократном предъявлении в КП помещается в среднем 7 ± 2 .) Это магическая формула памяти человека, т. е. в среднем с одного раза человек может запомнить от 5 до 9 слов, цифр, чисел, фигур, картинок, кусков информации. Главное добиться, чтобы эти «куски» были более информационно насыщены за счет группировки, объединения цифр, слов в единый целостный «кусочек-образ». Объем кратковременной памяти у каждого человека индивидуален, по объему кратковременной памяти можно прогнозировать успешность обучения по формуле

$ШШ + 1 = \text{балл учебный}$.

Долговременная память обеспечивает длительное сохранение информации: бывает двух типов:

1. ДП с сознательным доступом (т. е. человек может по своей воле извлечь, вспомнить нужную информацию);

2. ДП закрытая (человек в естественных условиях не имеет к ней доступа, а лишь при гипнозе, при раздражении участков мозга может получить к ней доступ и актуализировать во всех деталях образы, переживания, картины всей жизни человека).

Оперативная память – вид памяти, проявляющийся в ходе выполнения определенной деятельности, обслуживающий эту деятельность благодаря сохранению информации, поступающей как из КП, так и из ДП, необходимой для выполнения текущей деятельности.

Промежуточная память – обеспечивает сохранение информации в течение нескольких часов, накапливает информацию в течение дня, а время ночного сна отводится организмом для очищения промежуточной памяти и категоризации информации, накопленной за прошедший день, переводя ее в долговременную память. По окончании сна промежуточная память опять готова к приему новой информации. У человека, который спит менее трех часов в сутки, промежуточная память не успевает очищаться, в результате нарушается выполнение мыслительных, вычислительных операций, снижается внимание, кратковременная память, появляются ошибки в речи, в действиях.

На процессы памяти пытаются воздействовать также фармакологическими и физическими факторами.

Многие ученые считают, что поиски в области управления памятью должны быть направлены на создание биологически активных соединений, избирательно влияющих на процессы обучения (скажем, кофеин, биогенные амины), кратковременную или долговременную память (вещества, тормозящие синтез ДНК и РНК, влияющие на обмен белков и др.), создание и

формирование энграмм — веществ, влияющих на изменение белков клетки (от протоплазмы до сомы).

Сейчас изучение фармакологических средств, влияющих на память, идет стремительно. Установлено, что давным-давно известные гормоны гипофиза могут служить стимуляторами памяти. «Короткие» цепочки из аминокислот — пептиды, особенно вазопрессин, кортикотропин значительно улучшают кратковременную и долговременную память.

Согласно гипотезе о физической структуре памяти в основе феномена памяти лежит пространственно-временной паттерн биоэлектрической активности нервных популяций — дискретной и электротонической. Поэтому для управления памятью более адекватно воздействие на мозг и его подсистемы электрическими, электромагнитными тактами. Успеха можно добиться путем влияния на мозг различными физическими факторами — электрическими и акустическими.

Все это говорит о реальной возможности управления памятью.

Развитие зрительной памяти

баллов, в конце занятия мы их посчитаем и узнаем хорошая ли у Вас память.

Игра 1: Нам потребуется 2 «одинаковых» рисунка с некоторыми отличиями. В начале показываем первый рисунок (30-50 сек.), затем второй; после чего предлагаем найти различия по памяти и записать их на листке.

Игра 2: Показываем картинку с предметами стоящими на столе (10- 20 сек.), убираем картинку и предлагаем вспомнить, в какой последовательности предметы упали бы со стола, если бы мы наклонили его в какую-либо сторону. Напишите названия падающих предметов на листке.

Игра 3: Две картинки с различными предметами: легкими и тяжелыми, гладкими и шершавыми, мокрыми и сухими. Первая картинка: представьте, что Вы находитесь в этой комнате и дотрагиваетесь до каждого из предметов.

Почувствуйте на ощупь все предметы; затем показываем вторую картинку: посмотрите на рисунок и определите, чем он отличается от предыдущего. Какие предметы переставлены местами? Вам будет легче если Вы вспомните как дотрагивались до предметов. Напишите название этих предметов на листке.

Игра 4: Для этой игры понадобятся палочки (не более 10 штук).Я брошу палочки на стол сосчитать Вы их не успеете, поэтому постарайтесь их как бы «сфотографировать». Бросьте палочки на стол и через 1-2 секунды накрыть их листом. Скажите сколько палочек на столе.

Игра 5: Для этой игры понадобится 30-40 палочек. Выложим на столе 1-3 геометрические фигуры, сложенные из палочек через 1-2 секунды накрываем их листом и просим выложить их. Затем сравниваем с образцом.

Теперь считаем количество баллов за каждую игру:

45- 50 баллов; Поздравляем! У Вас отличная память.

35- 44 балла; у Вас хорошая зрительная память.

30- 34 балла; у Вас нормальная зрительная память. Обратите внимание на допущенные ошибки.

15- 29 баллов; не огорчайтесь. Тренируйте свою зрительную память Вы обязательно улучшите ее.

Игра 6. Зачитываются слова. Испытуемые должны постараться запомнить их попарно. Затем читаются только первые слова каждой пары, а испытуемые записывают второе.

Материал:

1. курица - яйцо, ножницы - резать, лошадь - сено, книга - учить, бабочка - муха, щетка - зубы, барабан - пионер, снег - зима, петух - кричать, чернила - тетрадь, корова - молоко, паровоз - ехать, груша - компот, лампа - вечер.

2. жук - кресло, перо - вода, очки - ошибка, колокольчик - память, голубь - отец, лейка - трамвай, гребенка - ветер, сапоги - котел, замок - мать, спичка - овца, терка - море, салазки - завод, рыба - пожар, топор - кисель.

Закройте глаза и представьте соответствующие картинки, названия которых произнесут.

1. Лев, нападающий на антилопу
2. Собака, виляющая хвостом
3. Муха в вашем супе
4. Миндальное печенье в коробке
5. Молния в темноте
6. Пятно на вашей любимой одежде
7. Бриллиант, сверкающий на солнце
8. Крик ужаса в ночи
9. Радость материнства
10. Друг ворующий деньги из вашего кошелька

А теперь вспомните и запишите названия визуализированных картинок. Если вспомните более 8 образов, упражнение выполнено успешно.

- За 40 секунд постарайтесь запомнить 20 предлагаемых слов и их порядковые номера. Закройте текст, на листке бумаги напишите слова с их порядковыми номерами.

1. Украинец 11. Масло
2. Экономика 12. Бумага
3. Каша 13. Пирожное
4. Татуировка 14. Логика
5. Нейтрон 15. Стандарт
6. Любовь 16. Глагол
7. Ножницы 17. Прорыв
8. Совесть 18. Дезертир
9. Глина 19. Свеча
10. Словарь 20. Вишня

Продуктивность запоминания можно вычислить по формуле:

Количество правильно воспроизведенных слов . 100 = %

Количество предлагаемых слов

- То же самое можно сделать с цифрами.

1. 43 6. 72 11. 37 16. 6

2. 57 7. 15 12. 18 17. 78

3. 12 8. 44 13. 87 18. 61

4. 33 9. 96 14. 56 19. 83

5. 81 10. 7 15. 47 20. 73

- Зачитывают 10 слов. Нужно запомнившиеся слова в том же порядке, как они были предъявлены.

Слова: утро, серебро, ребенок, река, север, вверх, капуста, стакан, школа, ботинок.

- Зачитываются ряды чисел. Нужно записать запомнившиеся числа. После этого вновь прочитывают ряды чисел и неправильно воспроизведенные по порядку и величине числа зачеркивают. Пропуск числа в ряду не считается ошибкой.

Числовые ряды:

37 48 95

24 73 58 49

89 65 17 59 78

53 27 87 91 23 47

16 51 38 43 87 14 92

72 84 11 85 41 68 27 58

47 32 61 18 92 34 52 76 84

69 15 93 72 38 45 96 26 58 83

Запечатление – стирание. Найти приятный предмет, или безразличный. Смотреть на него неотрывно в течение 3 - 5 секунд, стараясь

«сфотографировать» (на вдохе). Закрывать глаза и в течении 3 - 5 секунд стараться его вызвать (на задержке дыхания), теперь выдыхать, мысленно растворяя образ (сжигая, выбрасывая куда-либо и т.д.). Каждые 3 - 5 раз менять способ запечатления - стирания, скорость, ритм. Постоянно искать и находить новые способы запоминания. Это позволит очень быстро двигаться вперед.

Повторять упражнение 30-50 раз в день, начинать с 5-7 и доводить до 50 раз. Главная задача - научиться по желанию «повторять» образ в воображении и «стирать» его. Тренироваться нужно не менее двух раз в день по 10-15 минут.

Запечатление – удержание. В течение трех-десяти минут в состоянии «пустоты» в голове смотреть внимательно на предмет (смотреть лучше в центр, стараясь охватить весь предмет или часть тела). Затем закрыть на 3-4 минуты глаза и постараться вызвать соответствующий образ как можно ярче и четче. Желательно, чтобы он был цветной. Повторить 5-10 раз за один подход, постоянно сличая с оригиналом. Не забывать каждый новый раз выполнять по-другому, не допускать однообразных повторов. С каждым разом нужно искать новое, которое должно переходить в состояние удивления и поднимать общее состояние на качественно новую ступень. Основные задачи упражнения : проработать (прочувствовать) все части тела, достигнув не менее, чем четвертого уровня по шкале воображения.

Живая фотография. Сесть где-либо на лавочке или в другом месте, выбрать прохожего, бросить на него взгляд, закрыть. Получилось «мгновенное фото», но нужно постараться не останавливать ситуацию в воображении, а увидеть с закрытыми глазами, как и куда продолжает двигаться человек. Сначала это может не получиться, но, потренировавшись, можно оживить 'картину' и постепенно уменьшить количество ошибок при сравнении с действиями идущего.

Фигуры. Попросить кого-либо разложить спички на столе и накрыть листом бумаги, а затем на 1-2 секунды поднять его и показать полученную

фигуру. Посмотрев, закрыть глаза и стараться посчитать количество. Затем открыть глаза и выкладывать из запасенных ранее спичек сфотографированную фигуру. Затем поднять лист и сверить количество и правильность расположенных спичек с оригиналом. По мере тренированности запоминать разноцветные спички или палочки (количество, место расположения и цвет).

Умение видеть главное и особенности. Взять 200-300 спичек. Пусть кто-нибудь продиктует слова. Задача испытуемого - выкладывать из спичек ассоциации, которые они у него вызывают. (Например, трактор может вызвать ассоциации, соответствующие ломанным линиям от звука 'р-р-р'). Спички можно ломать, класть в любом положении. Слова диктуются с паузой в одну минуту. А задача после того, как закончили диктовать слова по составленным ассоциациям (спичками), воспроизвести их. По мере тренированности повышается скорость и увеличивается количество слов

Опыт показывает - такие способы дают хорошие результаты.

Существует еще несколько методов запоминания, которые я опишу ниже.

Связка слов через сокращение образов. Представить слона, муху. А теперь слон-муху, т.е. слона, у которого выросли крылышки мухи, и который пытается взлететь, взмахивая большими крыльями. Порядок слов при запоминании определяется присутствием в образе большего объема первого слова.

Оживление. Попробовать представить какого-либо зверя, животное. Теперь представить, что он ожил и начал двигаться. Отпустить его, пусть живет своей жизнью в воображении. Поупражнявшись с живыми существами, переходить к оживленным предметам по той же схеме. Упражнение выполняется сначала с закрытыми глазами, а затем и с открытыми.

Перетекание. Представить два предмета (лучше, если потренироваться на слайдах). На основании «похожести» какой-либо черты из одного

предмета образуется другой. Что же это за похожесть? Одинаковый цвет, форма, место расположения, запах, тактильные ощущения, тяжесть. Запомнить на основе перетекания пять слов. Довести до 30-50.

Метод Цицерона. Он заключается в том, чтобы запоминать предметы, расставлять их на заранее запомненных объектах. Это может быть квартира, путь на работу, запомненные ранее слова. Суть метода. К каждому отдельному объекту (в углах квартиры, на улицах города, к отдельным словам) привязывать запоминаемую информацию.

Правила запоминания:

- а) образы «ставятся» на хорошо освещенные места;
- б) маленькие образы увеличиваются до больших размеров, большие уменьшаются до маленьких;
- в) связка должна быть яркой, необычной, динамичной

Метод, который называется «впечатление, повторение и ассоциация».

Средний человек использует не больше десяти процентов врожденных возможностей своей памяти. Остальные девяносто процентов пропадают, потому что мы не умеем пользоваться естественными законами запоминания. А эти законы весьма просты. Их три - впечатление, повторение и ассоциация.

Итак, если надо что-либо запомнить. Во-первых, для этого нужно сосредоточиться и получить впечатление, используя для этого не только зрение, но и слух, обоняние.

Зрительное впечатление самое прочное. Ведь нервы, ведущие от глаза к мозгу, в двадцать раз толще, чем нервы, ведущие от уха к мозгу. Марк Твен не мог запомнить последовательности своего выступления, когда пользовался записями, но когда он бросил записи и для запоминания стал пользоваться рисунками, все его трудности исчезли.

Второй закон памяти - повторение. Тысячи студентов-мусульман знают наизусть Коран - книгу примерно такого же объема, как Новый завет. Им удается запомнить ее главным образом за счет повторения. И, наконец,

третий закон - ассоциации. Единственный способ надежно запомнить некий факт - это связать его с каким-либо другим.

Тренировка памяти.

– Через 5-10 минут после пробуждения как можно быстрее сосчитать в обратном порядке от 100 до 1.

– Повторить алфавит, придумывая на каждую букву слово. Если забыли какую-то букву или не можете придумать слово, не останавливайтесь. Здесь важен темп.

– Назвать двадцать мужских имен и столько же женских.

– Выбрать любую букву алфавита и назвать двадцать слов, начинающихся с нее.

– Закрывать глаза и сосчитать до двадцати.

Помимо этого существуют и методы для развития определенного вида памяти, вот некоторые из них:

1. Для словесно-логической и образной памяти.

Сесть в удобную позу, состояние легкой релаксации. Прочитать внимательно небольшой текст, выделяя основные детали, образы, звенья. Затем закрыть глаза, и постараться пересказать его, мысленно представив и увидев прочитанное до мельчайших подробностей. Например, текст разбит на 10 частей (звеньев). Если предположить, что из памяти выпало четвертое звено. Сначала следует произвести раскрутку событий со следующего - пятого звена. Далее следует прокрутить ленту событий с конечной до исходной точки. Следующий шаг - раскрутка с самой яркой(самого запомнившегося события) до исходной точки. И последнее - раскрутка с самого яркого события до 4 звена.

2. Для наглядной фотографической памяти.

Подготовить лист белой бумаги с девятью клетками. Попросить кого-нибудь вписать в эти клетки цифры. Посмотрев эти цифры, постараться запомнить их порядок и все нюансы написания. Тренироваться следует ежедневно до появления первых признаков утомления. Время запоминания: в

начале 9 сек, а затем уменьшать до 3 сек. Далее количество клеток с цифрами можно постепенно увеличить. Этот же пример можно использовать в работе с текстом.

3. Универсальное упражнение для тренировки всех видов памяти. Это упражнение связано с попыткой перемещения точки Света Сознания во времени. Перед сном расположиться в удобное положение и попытайтесь сделать раскрутку дня, т.е. воспроизвести в памяти все события прошедшего дня в обратной последовательности. Стараться одновременно воспроизводить чувства, переживания, образы, тексты прочитанного и т.д. Это упражнение необходимо выполнять ежедневно в течение года. После длительной тренировки появляется возможность перемещать точку Света Сознания в прошлое и просмотреть любой свой день, час, минуту.

Примечание. В тренировках памяти хорошие результаты дает методика самовнушения. Например, перед тем как запомнить определенную информацию расслабиться и мысленно дать себе установку: "Все, что я буду видеть, слышать, ощущать, я легко запомню, крепко-накрепко запомню, и смогу и смогу вспомнить в любой момент то, что мне необходимо. Память моя емкая и управляемая мною. По первому желанию я все могу вспомнить. После этого приступать к запоминанию. Для развития долговременной памяти это упражнение следует выполнять три раза в день. Для желающих добиться феноменальных результатов в развитии памяти рекомендую вести дневник, который поможет зафиксировать и проанализировать положительные и отрицательные факторы, влияющие на процессы запоминания, сохранения и воспроизведения информации (день, кол-во занятий, время занятий, кол-во времени затраченного на занятие, степень сложности, самочувствие до и после занятий, облачность, ветер, температура окружающей среды и т.п.).

Словесные игры

1.Образуйте как можно больше слов из таких слов: карантин, парикмахерская, прислониться, опор, лепесток, каторга, комар, сверло, десна, человек, полька, примус, университет. Совсем не обязательно, чтобы в новых словах было столько же букв как и в заданных. К примеру, рот и др. Можно при выполнении этого упражнения ввести и соревновательный момент, посостязаться с партнерами на время.

2. Из букв т, у, ш, а, к можно составить несколько слов с условием, что все эти пять букв составят только пятибуквенные слова. Ниже приводятся группы букв, из которых вам надо составить как можно больше слов:

а) о, к, т; б) у, р, д, а; в) а, а, к, н; г) о, о, е, л, с, к. К заданным согласным подберите гласные, чтобы из них получилось как можно больше слов (имен существительных в единственном числе именительном падеже): а) в, г, д; б) с, к, р, т; в) ж, к, л; г) н, л, с, к; д)ф,х; е)ж,ц; ж)б,р,щ

К примеру, с согласными м, к, л можно составить такие слова: молоко, кулема, мукомол, мак, лай, лямка, клемма, милок, ломик, ломка.

3. Возьмем 10 любых слов алфавита, допустим: а, б, ч, л, н, т, п, е, о, к. Из них можно составить десятки, сотни слов, например: бант, толк, плот, точка, боек, ленч, кант, плечо, колобок.

Выпишите из алфавита не менее 12 букв, с которыми уже нельзя составлять слова без помощи других слов.

4.Как часто мы употребляем одно и то же слово, слышим его или читаем? Ниже приведен список из 21 слова, которые надо разделить на три группы по 7 слов в каждой: в первой группе - часто употребляемые слова, в третьей - редко употребляемые, а остальные в средней: автобус, брусника, галстук, гвоздь, здание, ковер, колосок, комбайн, кровать, люстра, мотоцикл, пол, профессор, пыль, ручка, сервант, телевизор, улица, урок, хлеб, чемодан.

5. Найдите слова, в которых подряд стояло бы пять и более согласных, и слова с тремя и более гласными подряд. К примеру: контрвстреча, авиаотряд, радиоаэронавигатор. А теперь попытайтесь найти слова, где были бы три одинаковые гласные рядом, или слова, в которых встречаются четыре, пять одинаковых гласных. К примеру: длинношеее животное, переделывается.

6. Как просто можно выразить весну в рисунке? Через приближающийся журавлиный клин.

Выразите приведенные ниже понятия в виде символических рисунков: завод, мир, дружба, движущаяся на большой скорости автомобиль.

7. Составьте слова из всех букв алфавита, чтобы ни одна буква не повторилась. К примеру: 1) съезд, жмых, цапля, вой, юфть, шик, щен, эрг, чуб; 2) эндшпиль, тюфяк, борщ, цех, гуж, сыч, ай.

8. Имеется старая игра со словами. Надо в клетки квадрата (3x3 или 4x4) вписать разные слова, чтобы их можно было читать и по вертикали и по горизонтали. Составьте свои словесные квадраты.

9. Есть и другая игра, где требуется составить цепочки слов, позволяющие (путем изменения каждый раз всего одной буквы) перейти от начального слова к заданному конечному. К примеру, как из слова *пять* сделать *семь*:

пять - путь - суть - сеть - семь.

Или щит переделать в меч: щит - кит - кот - пот - мол - мел - меч. Из жабы - рыбу: жаба - раба - рыба. Из вороны - корову: ворона - корона - корова. Из дня - ночь: день - сень - сель - соль - ноль - ночь.

А теперь сами постарайтесь построить такие ряды слов: рак - кит, мост - река, гриб - гном, паук - муха, волк - тигр. Помните, чем короче цепочка слов, тем она интересней. Можно это превратить в игру, где участников два и более.

10. Внимательно всмотритесь в следующую серию слов: ад - лад - клад - лодка - колода - шоколад.

Шесть существительных нарицательных, взятых в исходной форме. Каждое последующее состоит из тех же букв, что и предыдущее, плюс еще одна буква. И порядок внутри слова не имеет значения. Вот еще несколько таких цепочек слов:

1) па - пат - трап - тапир - партия - терапия - трапедия.

2) ар - пар - репа - нерпа - перина - парение - перелина.

3) ас - сат - скат - такси - натиск - астеник - скитание - синтетика - антисептик

Придумайте несколько своих цепочек.

11. Поэт В. Маяковский, как никто другой, любил неологизмы, которые он сам обожал создавать: «Я планов наших люблю громадье. Пойдем, поэт, взорим, вспоем. Партия - рука миллионопалая. Но странная из солнца ясь струилась. Темно свинцовоночие. Стоугольный «гигант». Нетрудно видеть, что выделенные слова произошли от всем известных слов: громада - громадье, заря - взорим, миллион пальцев - миллионнопалая, ясно - ясь, свинцовая ночь - свинцовоночие.

Возьмите корни от уже известных слов, придумайте с десятков новых слов по одному образцу и составьте с ними предложения.

12. Вот правила одной из словесных игр: первый игрок пишет букву. Второй - присоединяет к ней следующую (справа и слева). И так далее по очереди, пока не составит осмысленное слово. Завершивший слово проигрывает. Пишущий последнюю букву всегда должен иметь какое-то слово (обязательно имя существительное в именительном падеже). Если его

партнер не найдет подходящего продолжения, то первый участник обязан назвать заданное им слово.

13.Предлагаем еще одну словесную игру с квадратом. Вычертите квадрат, разбейте его четырьмя вертикальными и четырьмя горизонтальными линиями на 25 малых квадратиков.

В каждый квадратик средней горизонтальной строки следует вписать по букве (так, чтобы вместе они означали слово из пяти букв, например, книга). Играют двое или более участников. В свободную клетку надо вписать одну букву, чтобы получить новое слово. Сколько будет букв в новом полученном слове, столько игрок зарабатывает очков. Игру проводить с фиксацией времени и до полного заполнения всех 25 клеток буквами. Выигрывает тот, кто набрал больше очков.

14.Перед вами пять слов: рука, нос, палец, яблоко, голова. Давайте найдем, какие из них выпадают из общего ряда и объясним почему.

Еще два ряда слов: сумка, саквояж, кейс, носилки, портфель; самолет, телега, автобус, паровоз, такси.

Возьмем слова: 1) воробей, дрозд, иволга, орел; 2) токарь, грузчик, землекоп, артист, плотник; 3) подсолнух, одуванчик, сливочное масло, перегной, солнце.

Какие слова лишние в этих рядах?

Даны слова, в которых намеренно перепутан порядок букв. Какое из них лишнее: росип, евшал, нанба, солам, клуба?

15.В телеграммах часто встречаются такие буквосочетания: ЗПТ, ТЧК, КВЧ. Так сокращенно пишутся запятая, точка, кавычки. Прием, который здесь применяется - пропуск гласных букв.

В приводимых ниже фразах тоже пропущены буквы. Введите их в текст, чтобы он стал понятным:

Кшк пгнлсь з мшкй. Цлй днь т брдль п лс. Чдеснй цвтчый зпх. Ввк нстпл н клчк. Скльк здсь члвк. В кмс плтт смл. Хршньк прглдтсь к нм. Пчм тк плчлсь? В вгн бл мнг лдй.

Если взять любое предложение, допустим «Виктора попросили вернуть книгу», и по другому расставить в нем пробелы, получится любопытный шифр: «В иктор Апопрос иливер нуть книг у». Зашифруйте таким путем несколько предложений и попросите товарища разгадать написанное.

А вот текст зашифрован по правилу «читай наоборот». Прочтите следующие предложения: «Етйа Дюлбос унишит»; Мечаз ьв илаледс отэ» «Амиз ланженс и ятюл алширп в ишан ярк»; «Тсупь адгесв тедуб ецнлос!».

16.Если какая-то буква, допустим «л», исчезла бы из русского языка алфавита, могла б возникнуть масса необычных слов, например: коба (колба), пащ (плащ), баон (баллон), сово (слово).

Определите, какая буква отсутствует в следующих словах, и прочтите их правильно: кот, пут, потет, койдо, инг, штоа, пата, кышка.

Составьте таким образом небольшой рассказ и попросите «перевести его на русский язык».

Уберем теперь не одну, а две буквы из нашего алфавита. Определите, какие буквы убраны в следующих словах, и прочтите их правильно: ово, он, оидо, еза, адкий, аты, ледвие, ит, паен, понаышке, комомьский.

Напишите еще один рассказ из слов с пропущенными двумя буквами. Предложите перевести его товарищам с условием, кто быстрее.

В существительных пропущены буквы: .ур.ал, ц.ето., л.ст.а, .блок., .ерев., иг.а, к.ут, .омощ.ик, т..ва, ..опка. Какие это слова?

Каждую букву алфавита можно обозначить следующей за ней буквой, например: а-б, б-в, в-г...., я-а. Слово *брат* будет выглядеть так: В с б у. Опираясь на это принцип, составьте новый шифр.

А вот шифр посложнее: «Ты басудь ямо, ясирос». «И дидож, и гасне, и ероз етыгус ниси, нашити и светрас, щийдяхоу за рямо...»

Найдите разгадку.

Какие из зашифрованных здесь городов и рек находятся в Азии. Города: Гарап, Дирмад, Веки. Реки: Есан, Мура, Нахухэ, Оп, Найда, Брит, Зиземба.

Расшифруйте загадочный текст: «Лдак в тас хачша то выи, силе тиди ан гю. Пако ан 1 терм».

17.В словах, которые даны ниже, буквы представлены хаотично, как вздумается. Вам надо прочесть предложения - неразберихи:

1. Аон ылба, акк вецкот, типирыйб демисод и мротев к лемзе.
2. Но лы зеб рыем длымуа ад мынзоор.

Перед вами один из самых трудных и в то же время один из самых простых шифров, например: число 275 можно записать так: ДСП.

Прочитайте зашифрованный ряд: одгчпшсвдд.

Ответ: цифры зашифрованы первыми буквами их названий - теперь буквенный ряд превращается в цифры: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.

Сравнение пословиц по смыслу

Многие народы имеют схожие по смыслу пословицы и поговорки. К примеру, русской пословице «Как волка не корми, он все в лес смотрит» соответствует немецкая «Посади лягушку хоть на золотой стул, все равно она опять в лужу прыгнет».

С нашей пословицей «Яблоко от яблони недалеко падает» схожа немецкая «Какое дерево, такая и груша».

В таблице даны слева немецкие пословицы, справа - русские. **Определите, какие пословицы соответствуют друг другу по смыслу.**

Немецкие

1. Не ленись, ясли сами ко рту не подойдут.
2. Кто немало начинает, очень мало осуществляет.
3. Ошибка других - хорошие учителя.
4. Совершенные поступки в советах не нуждаются.
5. С красноречивым языком не пропадешь.
6. Лицо выдает негодяя.
7. Один все равно, что никто.
8. Тухлое яйцо портит всю кашу.
9. Сначала подумай, потом начинай.
10. Сначала ноша, потом отдых.
11. В беде сотня друзей весит очень мало.
12. Свежая рыба - хорошая рыба.

Русские

1. Язык до Киева доведет.
2. Один в поле не воин.
3. Овес к лошади не ходит.
4. Семь раз отмерь, один -отрежь.
5. Дело мастера боится.
6. Кончил дело гуляй смело.
7. С миру по нитке - голому рубаха.
8. Дуракам закон не писан.
9. После драки кулаками не машут.
10. Молчание - знак согласия.
11. На голове густо, да в голове пусто.
12. Истинные друзья познаются в беде.

- | | |
|---|---|
| 13. Дожди образуют реки. | 13. Насильно мил не будешь. |
| 14. Чем наряднее девушка, тем меньше от нее пользы. | 14. На воре и шапка горит.. |
| 15. Отсутствие ответа тоже ответ. | 15. Куй железо пока горячо. |
| 16. Любить и петь заставить нельзя. | 16. Ложка дегтя в бочке меда. |
| 17. Любовь к делу делает труд легким. | 17. На ошибках учатся. |
| 18. Глупые руки марают стол и стены. | 18. За двумя зайцами погонишься, ни одного не поймаешь. |

Ответы: 1-3, 2-18, 3-17, 4-9, 5-1, 6-14, 7-2, 8-16, 9-4, 10-6, 11-12, 12-15, 13-7, 14-11, 15-10, 16-13, 17-5, 18-8.

В паре первая цифра (число) означает номер немецкой пословицы, а вторая - русскую.

Упражнение на смысловую догадку

Закройте листом бумаги правую часть (Блок 2) таблицы и, прочитав слева пословицу (Блок 1), догадайтесь какой управленческий принцип положен в основу и сформулируйте его.

Блок 1. Народная мудрость.

1. У семи нянек дитя без глазу.
2. Сухая ложка рот дерет.
3. Красна изба не углами, а пирогами.
4. Взятся за гуж - не говори, что не дюж.

Блок 2. Управленческий принцип.

1. Принцип единоначалия.
2. Необходимость материального стимулирования.
3. Эстетичность новой техники тоже играет роль, однако определяющим фактором является ее производительность.
4. Выполнение обязательств.

- | | |
|--|--|
| 5. Один в поле не воин. | 5. Бригадная форма организации. |
| 6. Назвался груздем - полезай в кузов. | 6. Ответственность руководителей за порученное дело. |
| 7. Один ум хорошо, а два лучше. | 7. Коллегиальность в управлении, демократический подход. |
| 8. Цыплят по осени считают. | 8. Ориентация на конечные результаты. |
| 9. Что посеешь, то и пожнешь. | 9. Роль технической специальной подготовки. |
| 10. Лежачего не бьют. | 10. Необходимость помощи нерентабельным предприятиям. |
| 11. Зри в корень. | 11. Функционально-стоимостный анализ. |
| 12. За двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь. | 12. Принцип основного звена. |
| 13. Не говори «гоп» пока не перескочишь. | 13. Досрочная сдача строительных объектов не оправдывает недоделок. |
| 14. В лес дрова не возят. | 14. Правильный выбор места строительства промышленных объектов. Или – «встречные» перевозки. |
| 15. Один за всех, все за одного. | 15. Сочетание единоначалия и коллегиальности. |
| 16. Каков поп, таков и приход. | 16. Роль руководителя важна. |
| 17. Что с воза упало, то пропало. | 17. Рациональная организация хранения грузов в пути. |
| 18. Долг платежом красен. | 18. Контроль рублем. |
| 19. Не плюй в колодезь - пригодится воды напиться. | 19. Необходимость сочетания производственной и экономической деятельности. |
| 20. Своя рубашка ближе к телу. | 20. Местничество. |

Не может быть?

Любой предлагает что-нибудь невероятное: вещь, явление природы, необычное животное, рассказывает случай. Выигрывает тот, кто придумает пять таких сюжетов подряд, и никто не разу ему не скажет: «Бывает!».

Что было бы, если бы...

Кто-нибудь из ребят придумывает самые фантастические ситуации, а другие должны найти наиболее возможные решения. Например:

- «Если каждый человек с рождения приобретет свойство читать мысли другого, как изменится жизнь на Земле?»
- «Если бы вдруг исчезла сила притяжения на Земле, т.е. все предметы и существа полностью потеряли свой вес, то...»
- «Если бы все люди вдруг потеряли дар речи, то...»

Термометр

Участники разбиваются на пары. Один партнер закрывает глаза и пытается вызвать ощущение тепла в своей правой или левой (по указанию ведущего) руке, представляя себе, что он держит в ней какой-то нагретый предмет. По истечении некоторого времени второй партнер внимательно ощупывает обе его руки и пытается определить, которая из них теплее. После каждой такой попытки происходит смена ролей в парах или смена партнера.

Антивремя

Каждому из участников предлагается тема для небольшого рассказа например, «Театр», «Путешествие в город». Получивший тему должен раскрыть ее, описывая все относящиеся к ней события «задом наперед» - как если бы в обратную сторону прокручивалась кинолента.

Чудеса техники

Ведущий предлагает участникам вообразить, будто группа находится на выставке последних новинок техники. Здесь демонстрируются замечательные предметы быта – осязаемые, но почти невидимые. Ведущий

демонстративно роется в карманах и «находит» коробок спичек. Затем он делает несколько выразительных движений, перекладывая невидимый коробок из одной руки в другую, открывая и закрывая его. Ведущий зажигает несуществующую спичку, передает ее кому-нибудь из группы. Затем просит кого-нибудь, чтобы он зажег сверхсовременную спичку сам. Постепенно в игру вовлекаются все участники: кто-то пришивает несуществующую пуговицу к прозрачной рубашке, кто-то точит невидимый карандаш и т.д. Участники угадывают, кто, что делает.

Перевоплощения

Участники удобно располагаются в креслах. Один из них получает от ведущего или от своего соседа задание превратиться в определенную вещь. Он должен вообразить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, ощущать ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее заботах, пристрастиях, о ее прошлом и будущем. Закончив рассказ, участник дает задание следующему по кругу и т.д.

Игру желательно проводить в затемненном помещении – это обеспечит ее участникам большую раскованность и психологический комфорт. Постепенно «перевоплощения» становятся все глубокими и участники переходят от поверхностных, чисто внешних описаний к выражению настроений, чувств и т.д.

Задачи на развитие воображения

– Разместить десять стульев в одной комнате так, чтобы у каждой из четырех стен (на дверь не обращаем внимание) было размещено одинаковое число. (2 стула нужно поставить по углам, и они, таким образом, будут относиться сразу к двум стенам)

– В стеклянной банке сидит микроб. Каждую минуту он делится пополам. Новые микробы, в свою очередь, через минуту снова делятся

пополам – и так до бесконечности. Известно, что через 5 часов банка будет полна, спрашивается: через какое время после начала деления микробы займут половину банки? (через 4 часа 59 минут)

Придумай рассказ

Надо придумать рассказ за 1 минуту, а затем пересказать его в течение 2 минут.

Критерии оценки:

- скорость придумывания
- необычность сюжета
- разнообразие образов
- детализация образов
- эмоциональность образов

По каждому из критериев ставится оценка в 1 или 2 балла.

10 баллов – очень высокий уровень развития

8-9 баллов – высокий уровень

4-7 баллов – средний уровень

2-3 балла – низкий уровень

0-1 балл – очень низкий уровень.

Все знают о том, насколько важным психическим процессом является воображение. Без развитой способности к воображению не может быть настоящего творчества. Отсюда следует, что воображение необходимо развивать. Наиболее оптимальным периодом, пиком развития воображения, является старший дошкольный возраст, хотя и в более поздних возрастных периодах существуют возможности для его совершенствования и развития.

Выясняем особенности творческого воображения.

Испытуемым предлагается начертить в тетради кружок диаметром 2 см в центре чистого листа. Затем прибавить к нему сколько угодно штрихов и получить осмысленный законченный рисунок предмета.

Итак, Воображение разворачивается на основе какого-либо исходного материала (слова, текста, чертежа, схемы, знака.); точность и яркость образов зависят от знаний человека, умения извлекать их из памяти, увязать с задачей и исходными данными; воображение играет существенную роль в процессе усвоения знаний.

Волшебный карандаш

Для ознакомления участников с правилами этой игры потребуется бумага и карандаш. Ведущий объясняет игрокам, что карандашом можно управлять на расстоянии, подавая ему одну из четырех возможных команд: «Вверх», «вниз», «влево», «вправо». По команде карандаш перемещается в указанном направлении, оставляя на бумаге черту. Следует другая команда, и карандаш, не отрываясь от бумаги, перемещается вновь. Таким образом, на листе вырисовывается ломаная линия. Все «ходы» карандашом должны быть равны один относительно другого

На предварительном этапе игры участники по очереди свою команду, а ведущий «помогает» карандашу выполнять свои обязанности, затем, убедившись в том, что все участники усвоили принцип игры, ведущий предлагает им чертить воображаемые фигуры на воображаемом листе, который каждый должен представить перед собой. Черчение начинается с простейшей фигуры, образец, которой ведущий предварительно демонстрирует игрокам (например, квадрат). Команды подаются по кругу.

Ведущий должен объяснить игрокам, что они не имеют права договариваться о том, в какой точке и в каком направлении вести ломаную линию. Каждый должен внимательно следить за командами и, когда до него дойдет очередь, действовать сообразно обстановке. Если в ходе рисования участник не смог уследить за линией или ему показалось, что кто-нибудь из товарищей допустил ошибку, он останавливает игру командой «Стоп». По этой команде все, что нарисовано на воображаемых листах, автоматически стирается. Остановивший игру начинает ее с начала – делает первый ход. После того, как фигура нарисована, ведущий предлагает другую более сложную.

Групповая картина

Все участники рассаживаются в круг. Один из них держит в руках чистый лист бумаги и пытается вообразить себе нарисованную картину. Он начинает детально ее описывать, а все остальные пытаются увидеть на листе, о чем он говорит. Затем, лист передается следующему участнику, и он продолжает создание воображаемой картины, дополняя уже «написанное» новыми деталями. Лист передается дальше. Ведущий должен предупредить участников, что это должно быть именно картина, а не развивающийся сюжет. Описание же должно быть достаточно подробным для того, чтобы можно было однозначно установить по ним пространственное взаиморасположение деталей. Окончание работы объявляется участником, считающим, что картина уже излишне перезагружена деталями.

Упражнения

Упражнение 1. «Не может быть?». Любой из учеников предлагает что-нибудь невероятное: вещь, явление природы, необычное животное, рассказывает случай. Выигрывает тот, кто придумает пять таких сюжетов подряд, и никто не разу ему не скажет: «Бывает!».

Упражнение 2. Что было бы, если бы...

Кто-нибудь из ребят придумывает самые фантастические ситуации, а другие должны найти наиболее возможные решения. Например:

- «Если каждый человек с рождения приобретет свойство читать мысли другого, как изменится жизнь на Земле?»
- «Если бы вдруг исчезла сила притяжения на Земле, т.е. все предметы и существа полностью потеряли свой вес, то...»

«Если бы все люди вдруг потеряли дар речи, то...»

Упражнение 3. «Термометр». Участники разбиваются на пары. Один партнер закрывает глаза и пытается вызвать ощущение тепла в своей правой или левой (по указанию ведущего) руке, представляя себе, что он держит в ней какой-то нагретый предмет. По истечении некоторого времени второй партнер внимательно ощупывает обе его руки и пытается определить, которая

из них теплее. После каждой такой попытки происходит смена ролей в парах или смена партнера.

Упражнение 4. «Антивремя». Каждому из участников предлагается тема для небольшого рассказа например, «Театр», «Путешествие в город». Получивший тему должен раскрыть ее, описывая все относящиеся к ней события «задом наперед» - как если бы в обратную сторону прокручивалась кинолента.

Упражнение 5. Чудеса техники. Ведущий предлагает участникам вообразить, будто группа находится на выставке последних новинок техники. Здесь демонстрируются замечательные предметы быта – осязаемые, но почти невидимые. Ведущий демонстративно роется в карманах и «находит» коробок спичек. Затем он делает несколько выразительных движений, перекладывая невидимый коробок из одной руки в другую, открывая и закрывая его. Ведущий зажигает несуществующую спичку, передает ее кому-нибудь из группы. Затем просит кого-нибудь, чтобы он зажег сверхсовременную спичку сам. Постепенно в игру вовлекаются все участники: кто-то пришивает несуществующую пуговицу к прозрачной рубашке, кто-то точит невидимый карандаш и т.д. Участники угадывают, кто, что делает.

Упражнение 6. «Перевоплощения». Участники удобно располагаются в креслах. Один из них получает от ведущего или от своего соседа задание превратиться в определенную вещь. Он должен вообразить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, ощущать ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она живет, что чувствует, о ее заботах, пристрастиях, о ее прошлом и будущем. Закончив рассказ, участник дает задание следующему по кругу и т.д.

Игру желательно проводить в затемненном помещении – это обеспечит ее участникам большую раскованность и психологический комфорт. Постепенно «перевоплощения» становятся все глубокими и участники

переходят от поверхностных, чисто внешних описаний к выражению настроений, чувств и т.д.

– Разместить десять стульев в одной комнате так, чтобы у каждой из четырех стен (на дверь не обращаем внимание) было размещено одинаковое число. (2 стула нужно поставить по углам, и они, таким образом, будут относиться сразу к двум стенам)

– В стеклянной банке сидит микроб. Каждую минуту он делится пополам. Новые микробы, в свою очередь, через минуту снова делятся пополам – и так до бесконечности. Известно, что через 5 часов банка будет полна, спрашивается: через какое время после начала деления микробы займут половину банки? (через 4 часа 59 минут)

Развитие восприятия

Экспериментатор зачитывает в быстром темпе слова, а испытуемые должны эти слова классифицировать и записать сокращенно в нужную колонку. Выделяют 5 колонок в таблице: химические элементы, человеческие чувства, мебель, деревья, животный мир. Зачитываются 32 слова (повторять их нельзя): натрий, кошка, диван, верба, тревога, водород, хорек, кресло, восторг, черемуха, ель, серебро, сервант, рысь, любовь, гелий, медведь, лев, стол, тополь, усталость, дуб, каштан, аргон, воробей, железо, клен, медь, сазан, береза, соболь, радий.

Испытуемые считают количество слов, которые успели записать. Если их 32 – прием информации эффективен, если 31-29 – посредственный прием, если ниже 28 прием информации затруднен, человек не успевает за средним темпом подачи информации.

Очень немногие люди внимательные наблюдатели. Средний человек запомнит предмет в общих чертах и будет помнить каков его вид, но все подробности не сможет запомнить.

Интересный предмет возбуждает большую долю внимания и поэтому

восприятие получается более ясное и полное. Например, представить мужчину и женщину, которые идут по улице. Мимо них проходит другая женщина, одетая в привлекающее внимание платье. Мужчина запомнит только что «на ней было что-то синее» и что «ее рукава почти полностью закрывали кисть». Хорошо, если он помнит и это — многие мужчины не заметили бы и этого, и общее впечатление было бы очень неясным. Но женщина будет в состоянии точно описать, как была одета другая женщина, отделку, талию, подробности фасона рукавов, юбку, материю, из которой она сшита, качество и стоимость, и множество других мелких деталей. Она сможет описать своей подруге все, что видела, и эта подруга сможет увидеть все «глазами воображения».

Однако, и мужчина и женщина обладают одинаков хорошим зрением – оба получили фотографически точное впечатление проходившей рядом женщины и ее одежды, но заметьте разницу в их наблюдениях. Что обуславливает эту разницу? Просто тот факт, что женщину интересовала одежда, и она привыкла обращать внимание на такие вещи. У мужчины интерес отсутствовал, отсутствовало следовательно и восприятие, которое было у женщины. Но, вероятно, мужчина заметил бы, что у незнакомки голубые глаза, светлые волосы и тонкая талия.

Но интереса можно достигнуть при помощи практики — восприятие при этом улучшается.

Конечно, понятно, что не глаз требует тренировки, т.к. каждый здоровый глаз хорошо выполняет свою работу. Уроки необходимы той части вашего разума, которая смотрит через глаз. Глаз – камера, разум – светочувствительная пленка. Желание пробуждает в человеке интерес к предмету и к подробностям, и он уделяет ему свое внимание.

Для правильного восприятия и запоминания предметов, необходимо видеть их полностью, чтобы разум получил ясное впечатление и бережно сохранил его как цепную вещь. А единственная возможность достигнуть этого -

развить правильное восприятие и наблюдательность. Предметы, которые должны запечатлеться в памяти, надо наблюдать внимательно и старательно.

Упражнение 1. Одно из наиболее простых, но лучших упражнений для развития наиболее точного восприятия состоит в умении точно «видеть» обыденные вещи. Это можем казаться очень легким, но это вовсе не так.

Поставить перед собой какую либо самую обыкновенную вещь (предпочтительно яркого цвета, так как яркий предмет легче запомнить). Например, что это будет книга, яблоко или ручка. Смотреть на него внимательно в течение некоторого времени, спокойно, но разумно, стараясь запечатлеть его в своей памяти потрогать его руками. Затем закрыть глаза и постараться припомнить предмет как можно точнее и представить те ощущения, которые были когда предмет был в руках. Постараться припомнить его размер, подробности. Запечатлейте все это в своем мозгу. Затем открыть глаза, взглянуть еще раз на предмет подержать его и понять, чего еще не хватает вашему умственному изображению. Внимательно отметить эти забытые подробности, потом повторить все снова, стараясь совершенствовать образ.

Упражнение 2. Повторить упражнение 1, но только не создавать образ предмета в голове, а нарисовать его, пытаясь отразить как можно больше свойств.

Упражнение 3. Начинать с рассмотрения деталей, а не с запоминания общего вида предмета. Не стараться «воспринять» весь предмет целиком, с первого взгляда. Это дело последующих опытов, а воспринимать отдельные подробности предмета, запечатлевать их в своем уме, затем приступать к последующим подробностям.

Упражнение 4. Оно немного отличается от указанных выше упражнений в том смысле, что предметы меняются и надо быстро сосредоточить на них внимание, чтобы получить ясное впечатление. Кто-нибудь должен встать за ширму или занавес и на одну секунду показать из ширмы какой-нибудь предмет, стоящим по другую сторону. Развившие способность быстро

воспринимать, смогут описать предмет удивительно ясно и подробно. Можно одновременно показывать несколько вещей после того, как упражняющиеся достаточно напрактикуются.

Упражнение 5. Упражняющемуся показывают кость домино и просят его назвать число очков сразу, не считая. Затем кладут две кости, три и т. д. После небольшой практики каждый сможет мгновенно назвать общее число очков. Более легкая вариация этого упражнения состоит в том, чтобы быстро провести перед глазами упражняющегося карту и попросить назвать масть и название. Вначале надо действовать медленно, увеличивая скорость постепенно, до тех пор, пока упражняющемуся будет достаточно бросить беглый взгляд на карту и он сможет быстро воспринимать.

Упражнение 6. Многие люди могут схватить содержание статьи с одного взгляда. Люди занятые, которым необходимо просматривать газеты, обладают этой способностью. Мужчины и женщины,, занимающиеся журналистикой, часто бывают способны схватить смысл статьи, взглянув на нее. Рецензенты так же имеют данную способность (в действительности судя по содержанию некоторых рецензий, рецензенты совершенно не заглядывают в книгу). Писатель, в своей деятельности, должен «пробегать» ежемесячно массу статей. Вначале это требует много времени, но затем тот же результат получается при быстром просматривании и суммировании содержания по мимолетному взгляду, т. к. интересная статья узнается при быстром просмотре. Все дело в практике. Профессор Портер, говорят, мог прочесть с одного взгляда почти половину обыкновенно книжной страницы. Начинать лучше с прочтения с одного взгляда, нескольких слов, затем целых фраз, отрывков и т. д. Развивая психические способности надо поступать, как поступают при развитии мускулов — мы развиваем сначала один мускул, затем доходим постепенно до комплекса мускулов.

Осмысленность восприятия

Серия А

Материал. Пары слов для запоминания: кукла – играть, курица – яйцо, ножницы - резать, лошадь - село, книга - учить, бабочка - муха, щетка - зубы, барабан - пионер, снег - зима, петух - кричать, чернила – тетрадь, корова - молоко, паровоз - ехать, груша - компот, лампа - вечер.

Ход опыта. Студентам зачитываются слова. Они должны постараться запомнить их попарно. Затем преподаватель зачитывает только первое слово каждой пары, а студент записывает второе. При проверке медленно читают пары слов. Если второе слово записано правильно, то ставят «+», если не правильно или вообще не записано, ставят «-».

Серия Б

Материал. Пары слов для запоминания: жук – кресло, перо – вода, очки – ошибка, колокольчик – память, голубь – отец, лейка – трамвай, гребенка – ветер, сапоги – котел, замок – мать, спичка – овца, терка – море, салазки – завод, рыба – пожар, топор – кисель.

Ход опыта. Характер представления и проверка такие же, как в Серии А. После проведения опыта сравнивают количество запомнившихся слов по каждой серии и студенты отвечают на вопросы:

- 1) Почему хуже записать слова Серии Б?
- 2) Пытались ли вы установить связь между словами Серии Б?

Вывод: Для успешности запоминания слов включать материала в систему, которая отражает объективные связи.

Упражнение 1

Я видел в деревне игру, которая является прекрасным средством для развития наблюдательности. Она немного отличается от указанных выше упражнений в том смысле, что предметы меняются и надо быстро сосредоточить на них внимание, чтобы получить ясное впечатление. Дело вот в чем: кто-нибудь должен встать за ширму или занавес и на одну секунду показать из ширмы какой-нибудь предмет, стоящим по другую сторону. Развившие способность быстро воспринимать, смогут описать предмет удивительно ясно и подробно. Можно одновременно показывать несколько вещей после того, как упражняющиеся достаточно напрактикуются.

Упражнение 2

Следующий опыт заинтересует вас: положите на стол по крайней мере семь вещей и закройте их платком. Снимите платок, сосчитайте до десяти, затем опять закройте вещи и попросите принимающих участие в этой забаве возможно подробнее описать на бумаге данные предметы. Можно подводить к столу присутствующих по одиночке и давать им записывать впечатления в другом конце комнаты. Со временем число лежащих на столе предметов может быть доведено до пятнадцати. Упражнение разнообразит работу и способствует развитию наблюдательности и сосредоточения, в то время как наблюдатель бывает окружен посторонними звуками и зрелищами.

Упражнение 3

Очень полезно составлять в уме описание комнаты и ее обстановки. Многие женщины могут делать это без всяких предварительных указаний, но наблюдательность мужчин в этом направлении не обширна и они нуждаются в ее развитии. Если вы мужчина и читаете эту книгу с женщиной, она опередит вас в этом и многих других упражнениях. Многие женщины, по видимому «видят» каждую интересующую их вещь и многие из них никогда не забывают виденного.

Войдите в комнату и произведите быстрый осмотр ее обстановки, стараясь получить хорошую мысленную фотографию возможно большего числа предметов, размера комнаты, высоты, цвета обоев, числа окон и дверей, стульев, столов, ковров, картин и т. д. Затем выйдите из комнаты и запишите виденное; сравните его с оригиналом. Повторяйте, пока не добьетесь совершенного результата. Практикуясь таким образом, вы сможете точно описать каждое посещенное вами место без затруднения, т. к. ваша способность наблюдать автоматически заносит впечатления, будучи подвергнута вышеуказанной тренировке.

Развитие ощущения

Упражнение «Дерево» на развитие ощущения свободы и силы.

Упражнение на развитие ощущения свободы и силы. Лучше его делать на ходу. Совсем идеально – в парке, в лесу. Представить себя деревом, которое больше всего нравится: его мощный, гибкий ствол, шелестящие зеленые листья, крону, открытую солнечным лучам и влаге дождя, течение питательных соков в стволе и в ветвях, корни, прочно вросшие в землю и вбирающие ее соки. Побывать 3-5-10 минут таким деревом.

Другие простые упражнения для развития ощущений:

- Укалывание кончиков пальцев обратной стороной ручки, карандаша;
- Массаж каждого пальца;
- Потирание, обтирание ладоней;
- Угадывание на ощупь и описание плоских фигур, объемных тел, мелких предметов и т.д.;
- Счет на ощупь материала (ткань, бумага, камень, дерево, металл и другие предметы одинаковой формы).

Методы развития ощущений у детей:

- Пересыпание риса (для детей от 2,5 до 5 лет) с целью развития мускульной координации и тактильных ощущений;

– Подбор крышечек для баночек различных размеров (для детей от 2 до 4 лет) с целью развития зрительной и моторной координации.

Друдлы

Изобретатель друдлов Роджер Прайс, комедийный писатель. Его книги Друдлы и Классические Друдлы были изданы в пятидесятых годах и в дальнейшем несколько раз переиздавались. Данные головоломки в то время стали настолько популярны, что использовались в различных телешоу. Возможны три направления использования друдлов:

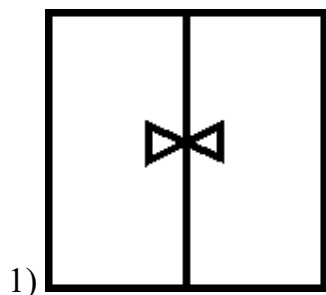
1) Прежде всего в тестировании и исследовании познавательных способностей человека.

2) Для осознанного развития творческих способностей, гибкости мышления и умения подойти к ситуации с разных сторон.

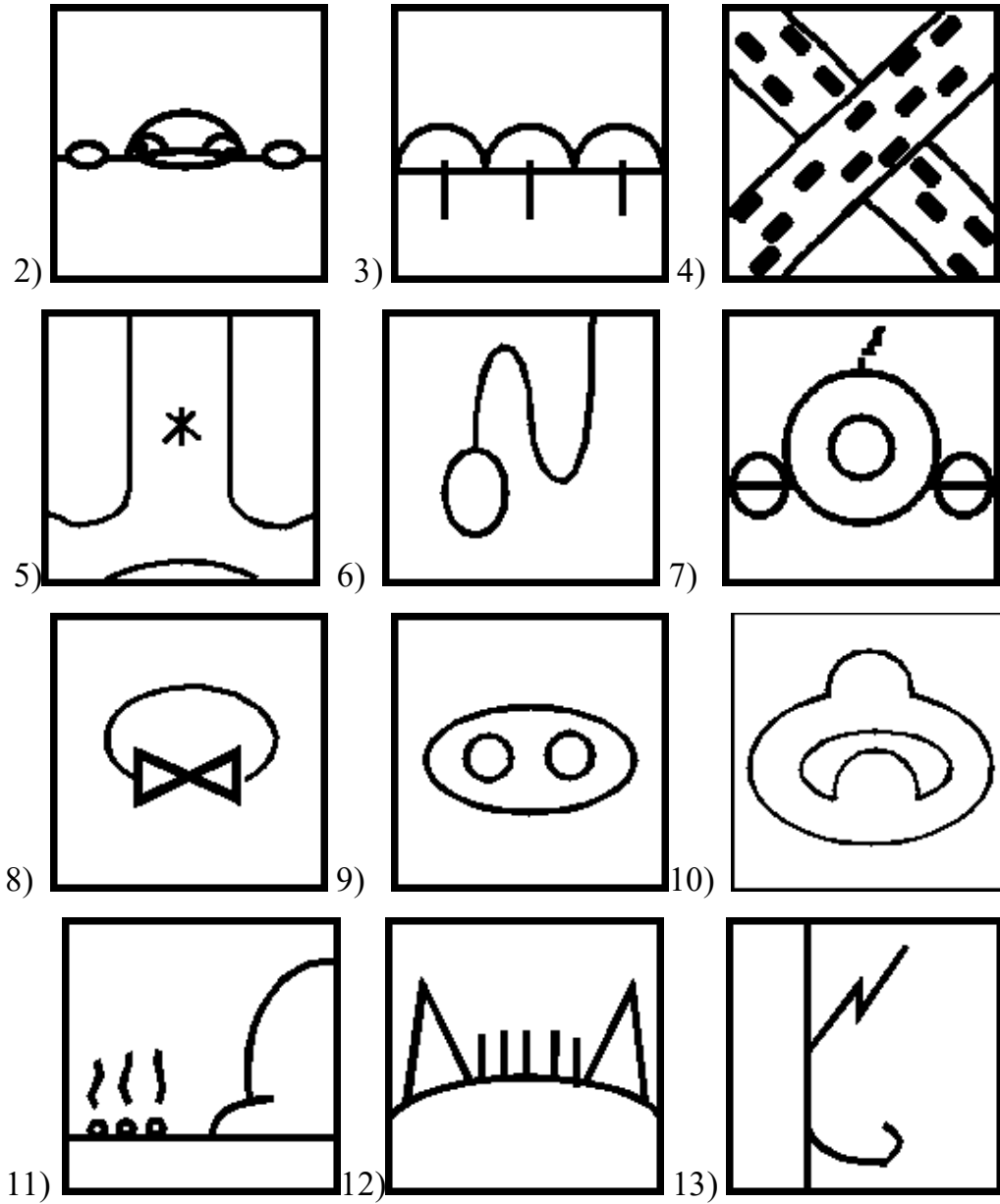
3) Для приятного времяпрепровождения, как при разгадывании кроссворда или других головоломок.

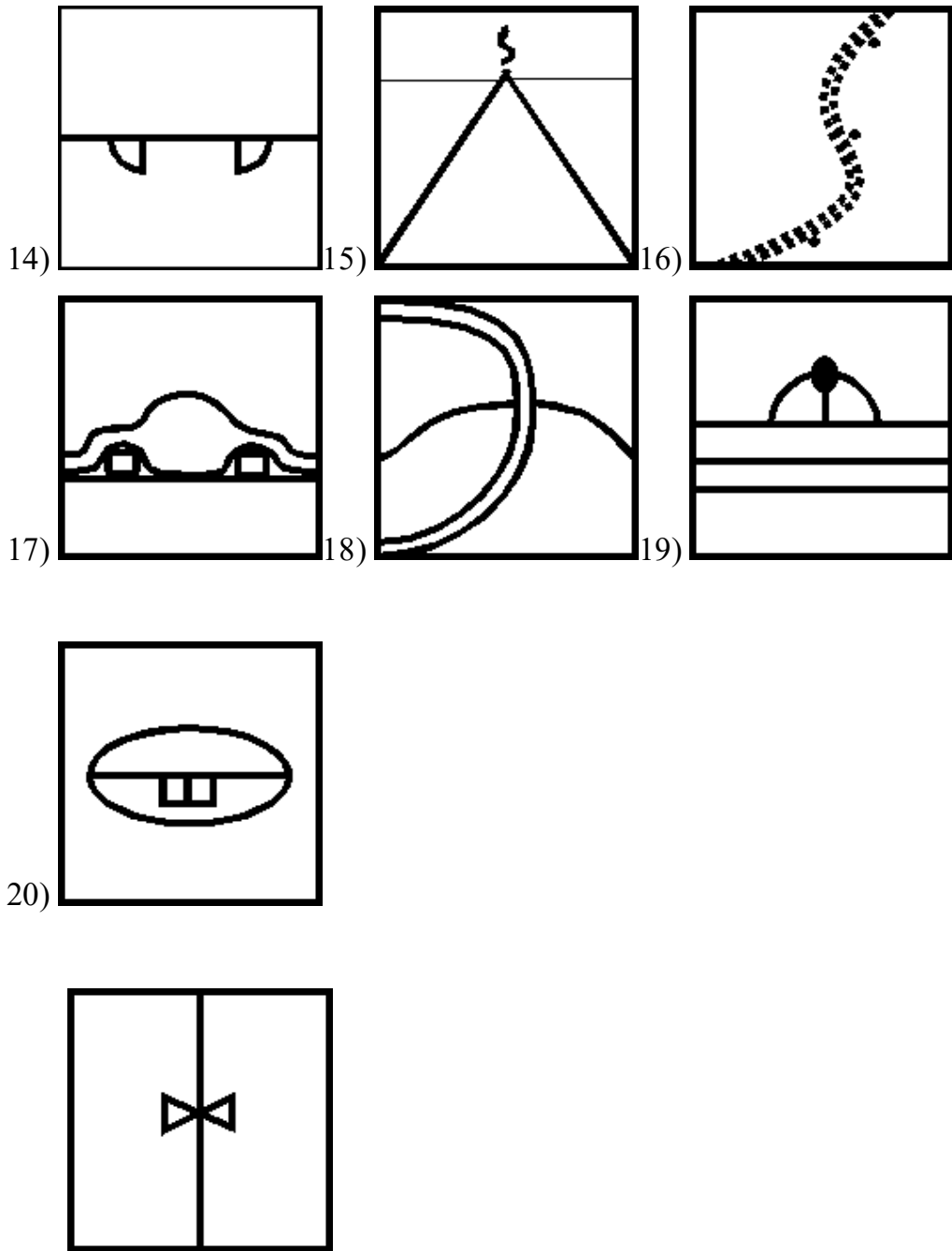
Droodle - это загадка - головоломка. Рисунок, на основании которого невозможно точно сказать, что это такое.

Возможно, это человек в костюме с галстуком-бабочкой, защемленным дверью лифта? Или бабочка, взбирающаяся по веревке вверх. А может, треугольник, целующий свое отражение в зеркале? Или флюгер на крыше дома? А может - песочные часы, стоящие на столе? Или два громкоговорителя на столбе? (это явно неполный список возможных описаний данного друдла).



Единственно правильного ответа нет. Данный друдл может быть всем, что ему припишут, и не обязательно ответ должен быть реалистичным. Ему достаточно быть забавным, интересным и немного похожим на то, что изображено на рисунке.

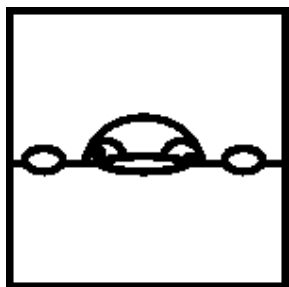




Вот несколько вариантов разгадки друдла № 1:

- Человек в костюме с галстуком-бабочкой, заземленным дверью лифта.
- Бабочка, взбирающаяся по веревке вверх.
- Треугольник, целующий свое отражение в зеркале.
- Флюгер на крыше дома (или какой либо рисунок на крыше).
- Песочные часы, стоящие на столе.

- Два громкоговорителя на столбе.
- Шкаф с ручками.
- 2 поля и мотыги, воткнутые в землю (вид сверху).
- Книга с закладкой (вид с торца книги).
- «Новый русский» с бабочкой.
- Коробка для шахмат.
- Ручки двери с двух сторон.
- Закрытое окно.
- Стрекоза над дорогой.



2)

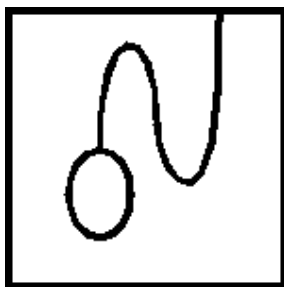
- Пингвин в ванной комнате.
- Утенок, выглядывающий из-за забора.
- Инопланетянин или другое животное выглядывающее из-за преграды.
- Вид на самолет спереди.
- Прозрачной тарелкой накрыли двух мышей, ползущих к кускам сыра.
- Ядерный взрыв.
- Фрагмент бус.
- Мундир с погонами.
- Запутавшаяся леска с грузилами.
- Божья коровка (вид сзади), которая сидит на тонкой травинке.

Ольга Стриж

Формализованные приемы творения описаний для друдлов. .

Все предлагаемые приемы базируются на способности мозга выстраивать ассоциативные связи между произвольно выбранными понятиями. Если в качестве одного из объектов выступает предложенный друдл, то в качестве другого определенное слово или понятие (объект). Преимущества данного подхода в наличии внешнего объекта, стимулирующего поиск идей. В то время как простой, спонтанный поиск описаний представляет собой развитие изнутри наружу. У него есть свои преимущества, но он не способен дать большое количество разнообразных вариантов.

Все примеры я буду приводить по отношению к друдлу №6



Случайный импульс.

Для использования данного приема берете произвольное слово, предмет или понятие и пытаетесь привязать его к картинке. Для этого Вы можете взять слово из любого журнала или книги, использовать предмет, на который посмотрите или использовать другие механизмы поиска случайности.

Например, слово «размытая». Первая мысль, которая мне приходит в голову почти сразу - озеро с втекающим в него ручейком. Подумав еще, доходит до затычки в ванную на веревочке (ассоциативная связь через слово вода и мыться).

Три слова.

Использование не одного а трех слов сразу. Позволяет избавиться от навязчивых идей и двигаться дальше. Увеличение слов до трех увеличивает возможное количество вариантов.

Месяц, печать, мотор. Возможные описания: Ручка стартера лодочного мотора. Королевская печать, которую канцлер носит на шее. Траектория движения Луны по небу.

Развитие подсказок.

Следуйте подсказкам из рисунка. Они могут быть странными, невероятными или банальными. Используйте эти идеи для того, чтобы двигаться дальше. Например, изогнутая линия наводит на мысль о веревочке. Бумажка на веревочке для кошки. Или машинка на веревочке для ребенка. А может, камень, обвязанный веревкой и используемый в качестве якоря?

Используйте ассоциативные связи для генерирования не только разнообразных описаний, но и при генерировании самых разных идей.

11.Программа личностного развития специалиста по социальной работе

Изучение профессионально-личностных качеств специалистов по социальной работе

Цель – изучить практические аспекты проблемы формирования профессионально-личностных качеств специалистов по социальной работе.

Задачи практической части работы:

1. Провести исследование по изучению профессионально личностных качеств социальных работников.

2. Разработать программу по совершенствованию и коррекции профессионально-личностных качеств социальных работников.

При проведении диагностики был поставлен вопрос: «Какие личностные качества, по вашему мнению, должны быть у современного специалиста в социальной сфере?» и получены следующие результаты.

Варианты ответов	Количество	Процентное соотношение
Стрессоустойчивость	250	100
Сострадание	205	82
Терпимость	204	81,6
Уравновешенность	200	80

Человечность	196	78,4
Бескорыстность	196	78,4
Приветливость	166	66,4
Заботливость	166	66,4
Доброта	155	62
Отзывчивость	140	56

Данные таблицы показывают нам, что по мнению специалистов у современного специалиста по социальной работе должны быть все перечисленные личностные качества. На первое место специалисты ставят «стрессоустойчивость» (100%), что говорит о значимости для них умений преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, понимать человеческие настроения, проявляя выдержку и такт.

На второе место специалисты поставили «сострадание» (82%), Это качество несет в себе функцию понимания чувств и потребностей другого. Оно также принимаемо специалистами.

Затем специалисты ставят на 3 место такое качество как «терпимость» (81,6%) что предполагает готовность выдержать трудности профессии, претензии клиентов.

После «терпимости» следует такое качество как «уравновешенность» (80%), что предполагает важность для них гармонии мыслей, эмоций и поступков человека, без каких-либо внезапных или противоречивых проявлений.

На пятое место специалисты поставили такие качества как «человечность» и «бескорыстность» (по 78.4%), что свидетельствует об отсутствии корыстных интересов и принятии этого качества социальными работниками как профессионального, а также об их гуманистической направленности и понимании социальной работы как гуманистической профессии.

Далее следует такие качества как «приветливость» и «заботливость» (по 66,4%), что означает важность для них доброжелательного, сердечного, человеколюбивого отношения к клиентам.

На седьмое место специалисты поставили «доброту» (62%), что говорит об их гуманистической направленности.

На последнее место специалисты поставили «отзывчивость» (56%), что говорит о положительной направленности личности, духовно-нравственном ее потенциале.

В таблице 5 представлены ответы на вопрос, «Какие личностные качества, по вашему мнению, характеризуют современного специалиста по социальной работе».

Какие личностные качества, по вашему мнению, характеризуют современного специалиста по социальной работе? (Присвойте к каждому номер от 1-10 по степени важности, (где 1 является самым низким показателем, а 10 самым высоким)).

Варианты ответов	Количество	Процентное соотношение
Бескорыстность	240	96
Уравновешенность	215	86
Стрессоустойчивость	215	86
Человечность	198	79,2
Приветливость	198	79,2
Заботливость	196	78,4
Сострадание	171	68,4
Доброта	163	65,2
Терпимость	154	61,6
Отзывчивость	154	61,6

Специалисты по социальной работе считают, что главное качество, которое характеризует большинство специалистов, является «бескорыстность» (96%), что означает достоинство человека, стремление делать добро, без расчета на вознаграждение. На второе место они поставили такие качества, как «уравновешенность» и «стрессоустойчивость» (по 86%),

что характеризуется умением контролировать свои эмоциональные проявления. На третье место поставили два качества: «человечность» и «приветливость» (по 79,2 %), означающие доброжелательное, сердечное, человеколюбивое отношение к клиентам.

Затем специалисты отметили такое качество как «заботливость» (78,4%), т.е склонность проявлять заботу, внимание, сочувствие, желание помочь кому-либо. Далее специалисты по социальной работе поставили «сострадание» (68,4%), что означает готовность без раздумий оказать помощь нуждающимся, проявить чуткость и внимательность к окружающим.

На предпоследнее место специалисты выдвинули такое качество как «доброта» (65,2%), то есть отзывчивость, душевное расположение к людям. А на последнее поставили «терпимость» и «отзывчивость» (по 61,6%).

По данным из таблицы 4, 5 мы можем увидеть, что специалисты в идеальных и реальных качествах в меньшей степени выделяют «доброту», «отзывчивость», это говорит о том, что гуманные качества специалисты отодвигают на второй план, так как на своем рабочем месте стараются держать в большей мере субординацию и контролировать свое эмоциональное состояние.

А так же четко прослеживается, что специалисты как идеальное качество на 3 место ставят «терпимость», а как реальное «терпимость» отодвигают на одно из последних мест. Это говорит о том, что в практической деятельности им не удастся проявлять терпимость к клиентам на таком уровне, на котором им бы хотелось на самом деле (рассогласование между идеальным и реальным образами специалиста по социальной работе).

Далее мы изучали распределение мнений специалистов социальной работы относительно того, какие должны быть профессиональные качества у социального работника (рис. 2)

Какие, по вашему мнению, профессиональные качества должны быть у социального работника?



Как мы видим, большинство респондентов, а именно 82% ответили, что «умение выслушать клиента» является главным профессиональным качеством у специалиста по социальной работе. Чуть менее, а это 79% респондентов выделили такие качества, как «трудолюбие» и «конфиденциальность». Так же было отмечено, такое качество, как «компетентность» (66%), важно специалиста. Чуть больше половины специалистов 59% считают, что «коммуникативные способности», тоже являются главным профессиональным качеством у социального работника. Почти одна четвертая (46%) отметили такое профессиональное качество, как «владение технологиями социальной работы». И самое меньшее количество (22%) отметили важность наличия организаторских способностей.

В таблице 6 мы представили, какие профессиональные качества характеризуют прежде всего современного специалиста в социальной сфере, по мнению специалистов по социальной работе.

Какое, по вашему мнению, качество должно быть, прежде всего, у социального работника?

Варианты ответов	Количество человек	%
Добросовестность	19	23,75
Исполнительность	12	15
Ответственность	22	27,5
Требования к себе	10	12,5
Трудолюбие	15	18,78
Творческое отношение к работе	2	2,5

Как мы видим из таблицы, большая часть специалистов социальной работы (27,5%) считают, что прежде всего у социального работника должно быть такое личностное качество, как «ответственность», чуть более одной четвертой (23,7%) считают, что «добросовестность» и всего два человека (2,5%) выбрали такое качество, как «творческое отношение к работе».

Таким образом, специалисты по социальной работе из личностных качеств более всего выделяют те, которые связаны с выполнением профессиональных функций.

На следующий вопрос респонденты ответили так (рис. 3):



Анализ результатов, приведенных в таблице, позволяет сделать вывод о том, что большинство (27,2%) специалистов по социальной работе путем совершенствования профессионально-личностных качеств специалиста по социальной работе считают «повышение квалификации», чуть менее 19 человек (23,5%) отметили «профессиональную подготовку», (22,2%) считают, что «получение образования» является путем совершенствования профессионально-личностных качеств социального работника. Меньшинство (13,6% и 8,6%) отметили, что «участие в тренингах по коммуникативному взаимодействию».

В десятом вопросе, специалисты по социальной работе отметили те качества, которых по их мнению не хватает им в работе с клиентами. Прежде всего это «ответственность», «умение быстро реагировать в общении с клиентом», «умение быстро принимать решения в экстренной ситуации».

Далее мы изучили, каковы, по мнению специалистов социальной работы, правильные пути взаимодействия социального работника с клиентом (табл. 7).

Выберите правильную, по вашему мнению, пути взаимодействия специалиста по социальной работе с клиентом (не более трех).

Варианты ответов	Количество человек	%
Предельное внимание к чужим мыслям и словам	15	21,1
Корректность и чувство такта при несогласии с партнером	23	32,4
Умение слышать то, что скрыто за словами	21	29,6
Умение высказать свои мысли ясно, просто, лаконично	12	16,9

Как мы видим из данных таблицы, большинство респондентов (32,4%) считают, что правильным в поведении специалиста по социальной работе с клиентом является «корректность и чувство такта при несогласии с партнером», чуть меньше (29,6%) считают, что «умение слышать то, что скрыто за словами», «предельное внимание к чужим мыслям и словам» отметили (21,1%) и всего одна треть (21,1%), считают, что правильной стратегией взаимодействия специалиста по социальной работе с клиентом является «умение высказать свои мысли ясно, просто лаконично».

Ответы на вопрос, о том, что должен специалист по социальной работе, представлены в таблице.

Социальный работник должен...(выберите не более трех вариантов).

Варианты ответов	Количество человек	%
------------------	--------------------	---

Иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;	24	16,5
Обладать достаточно высокой общей культурой, быть высоко эрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.;	10	6,9
Владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения	16	11
Необходимо умело контактировать с «трудными» подростками, сиротами, инвалидами, престарелыми, людьми, находящимися на реабилитации, и т.д.	21	14,5
Иметь профессиональный такт, способный вызвать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех	19	13,1

вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;		
Обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам	22	15,2
Уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному	16	11
Уметь выслушать клиентов, быть доброжелательным, отзывчивым, бескорыстным, честным	17	11,7

Анализ результатов, приведенных в таблице, позволяет сделать вывод, что большинство сотрудников социальной работы (16,5%) считают, что специалист по социальной работе должен «иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики», чуть менее (15,2%) респондентов считают, что специалист по социальной работе «должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим нагрузкам», (14,5%) считают, специалист по социальной работе должен «уметь выслушать клиентов, быть доброжелательным, отзывчивым, бескорыстным, честным», часть специалистов (13,1%) считают, что специалист по социальной работе должен «владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения и уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному». Меньшая часть

респондентов (6,9%), считают, что специалист должен «обладать достаточно высокой общей культурой, быть высоко эрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.»

В таблице 9 отмечены профессиональные качества специалистов, по мнению которых, им не хватало в первые годы работы. На данный вопрос ответили всего 17 человек и были даны следующие ответы.

Каких профессиональных качеств, вам не хватало в первые годы работы?

Варианты ответов	Количество человек	%
Владение технологиями социальной работы	6	24
Уверенность в себе	2	8
Профессиональной подготовки	3	12
Умение успокоить клиента	1	4
Знаний нормативно-правовой базы	8	32
Инициативность	1	4
Не хватало практики	4	16

По результатам анализа можно сказать, что большинству специалистов по социальной работе (24 %), в первые годы работы, не хватало такого профессионального качества, как «знание нормативно правовой базы», а также «профессиональной подготовки» и «практики».

Ответы, на вопрос каких личностных качеств не хватало специалистам в первые годы работы, представлены в таблице 10.

Таблица 10

Каких личностных качеств вам не хватало в первые годы работы?

Варианты ответов	Количество человек	%
Открытость	3	12

Стрессоустойчивость	15	60
Внимание	1	4
Терпение	6	24
Не мог(ла) сказать «нет клиенту»	0	0

В основном специалисты социальной работы (30,7 %) отмечают, что в первые годы работы им не хватало такого личностного качества, как «стрессоустойчивость» (табл. 14).

Таким образом, проведя анкетирование, мы узнали что :

1. Специалисты в идеальных и реальных качествах специалиста в социальной сфере в меньшей степени выделяют «доброту», «отзывчивость», это говорит о том, что гуманные качества специалисты отодвигают на второй план, так как на своем рабочем месте стараются держать в большей мере субординацию и контролировать свое эмоциональное состояние.

А так же четко прослеживается, что специалисты как идеальное качество на 3 место ставят «терпимость», а как реальное «терпимость» отодвигают на одно из последних мест. Это говорит о том, что в практической деятельности им не удастся проявлять терпимость к клиентам на таком уровне, на котором им бы хотелось на самом деле (рассогласование между идеальным и реальным образами специалиста по социальной работе).

2. Большая часть специалистов по социальной работе считают, что прежде всего у социального работника должно быть такое качество как «ответственность», а правильной стратегией взаимодействия социального работника с клиентом считают «корректность и чувство такта при несогласии с партнером», а также специалист социальной работы должен иметь «хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации

производства, законодательства, информатики и математической статистики».

По результатам исследования можно сказать, что большинству специалистов по социальной работе в первые годы работы не хватало такого профессионального качества, как «знание нормативно правовой базы» и «владение технологиями социальной работы» и такого личностного качества как «стрессоустойчивость».

Программа, направленная на повышение квалификации специалистов по социальной работе посредством совершенствования его профессиональных, личностных и нравственных качеств

Социальная работа как профессия имеет высокий социальный заказ на профессиональных сотрудников. Но в настоящее время кадры социальной сферы ни методологически, ни технологически на протяжении длительного времени не были подготовлены к реализации идей ресурсной концепции социальной политики на местах. Большинство сотрудников учреждений социальной защиты не имеют профильного образования, и это не является ключевым звеном при приеме на работу. Кадровый аспект социальной работы и сегодня сохраняет значимость направлений и обуславливается подготовкой персонала для социальной сферы.

Социальная работа – это сложный процесс, требующий прочных знаний в области теории управления, экономики, медицины, правоведения и так далее. Её эффективность во многом зависит от специалиста по социальной работе, его знаний, опыта, личностных особенностей и качеств, уровня мотивации. На практике курсов повышения квалификации очень мало, масштабных конкурсов профессионального мастерства нет, отсутствует подготовка кадрового обеспечения начальников отделов и руководителей социальных учреждений.

Анализ социально-трудовых отношений в последние десятилетия находился в центре внимания многих исследователей и велся с самых различных позиций. Характер их изменений может свидетельствовать о векторе трансформации взаимоотношений между социальным работником и клиентом и социальным работником и руководителем в разные временные промежутки.

Согласно данным исследования «изменение образа жизни человека на постсоветском пространстве» (В.И.Жуков, Г.И.Осадчая, А.А.Возьмитель) изменение структуры рынка труда, возникшие неоправданные различия в оплате труда в отраслевом и региональных разрезах в 1990-е годы повлекли за собой переход квалифицированных кадров в коммерческие структуры, организации, предлагавшие более высокую оплату труда. Примерно 6 из 10 опрошенных были мотивированы только нуждой братья за любую работу, чтобы обеспечить себе и своей семье достойный уровень жизни.

Отток квалифицированных кадров произошел и в социальной сфере. Зарплаты в этой сфере низкие, следовательно, невысок и уровень конкурентоспособности на рынке труда.

Социальная сфера должна оказывать начальные социальные услуги, которые зависят от грамотных управленческих решений. Поэтому очень важно повышать профессионализм управления в социальной сфере. Данный факт можно обнаружить в профессиональном стандарте. Он ориентирован на наличие знаний и умений трудовых функций управленческой деятельности.

Трудности, присущие социальной работе в целом, усугубляются в нашей стране некоторыми особенностями, в частности, молодостью самого социального института. Как следствие этого, границы профессиональной компетенции специалистов социальной сферы пока остаются достаточно размытыми, отсутствует достаточное количество технологий решения профессиональных задач, не полностью определены критерии оценки труда – и все это приводит к тому, что одни работники оказываются чрезмерно перегруженными, а другие – недогруженными.

В рамках своей профессиональной деятельности в качестве специалиста по социальной работе в калининском управлении социальной защиты населения администрации г. Челябинска (далее УСЗН или управление)., мы провели собственную оценку профессиональной деятельности сотрудников.

За время моей работы в УСЗН, была замечена следующая огорчающая тенденция, с ноября 2018 по май 2019 года было принято на различные должности в управление 12 человек, а так же за это время уволились 16 человек, все по собственному желанию, аргументируя свой уход тем, что на данную заработную плату не возможно содержать семью. Такая текучесть кадров обусловлена еще и тем, что сотрудники не квалифицированы и не могут грамотно оказывать социальные услуги гражданам, так же сотрудники не справляются с эмоциональными нагрузками, клиенты всегда разные и у всех разные темпераменты и жизненные установки, так что у сотрудников должна проводится не только повышение его трудовых компетенций, связанных с его профессиональной деятельностью, но и совершенствованию и коррекции его личностных и нравственных качеств.

В Управлении нет обязательной системы повышения квалификации сотрудников. Основным мероприятием в данном направлении является периодическая аттестация сотрудников, имеющих статус муниципальных служащих (40 человек) и то, эти мероприятия охватывают только область связанную со знаем муниципальных порядков и нормативно-правовой базой в пределах своей практической деятельности.

При возникновении необходимости (принятие новых законов разных уровней) Министерство социальных отношений (далее МСО) проводит краткосрочные курсы по определенным темам. С 2017 года МСО начали применять технологию «онлайн-вебинара», в связи с чем, стали охватывать гораздо большее количество сотрудников по всей области. Но все эти мероприятия не отражаются в личных делах сотрудников, не подтверждаются сертификатами или другими документами.

Но «онлайн вебинары» проводятся только с сотрудниками имеющими статус муниципальных служащих, а со старшими инспекторами, которых в управлении насчитывается более 25 человек, не ведется вообще никаких мероприятий не по повышению квалификации, не по совершенствованию его личностных и нравственных качеств, а данный аспект очень важен в социальной сфере, так как грамотное и вежливое общение с людьми, это залог успеха любой социальной службы.

Таким образом, можно считать, что в реальности повышением квалификации сотрудников социальной сферы уделяется катастрофически мало внимания. Даже несмотря на то, что существуют курсы повышения квалификации сотрудников, реально в них никто не задействован. Также уже давно никак не решается вопрос с разграничением профессий «социальный работник» и «специалист по социальной работе». В связи с вышеуказанным, необходимо пересматривать реально существующую систему подготовки и переподготовки сотрудников социальной сферы, соотношения его методического содержания и реальных практических методов работ.

Для решения этой проблемы была разработана программа.

Актуальность программы. В своей профессиональной деятельности специалист по социальной работе, должен быть не только квалифицированным работником в своей отрасли, но и иметь личностные качества подходящие к выбранной профессии. От ценностной ориентированности личности, ее этических убеждений и потребностей зависит не только эффективность деятельности, осуществляемой в рамках взаимодействия с конкретным клиентом и, следовательно, его благополучие, но и благополучие общества в целом, темпы, качество и направленность социального прогресса. Данная программа позволит специалисту социальной работы сформировать, поддержать и скорректировать при профессиональном выгорании важные для работы профессионально-личностные качества, а также благодаря программе

специалист сумеет познать собственные ценности, повлиявшие на выбор профессии.

База реализации программы: Калининское Управление социальной защиты населения Администрации г. Челябинска (далее УСЗН и Управление)

Целевая аудитория: Старшие инспектора, ведущие специалисты, начальники отделов.

Сроки реализации программы: 6 месяцев

Цели программы: повышение квалификации специалистов по социальной работе посредством совершенствования его профессиональных личностных и нравственных качеств

Задачи:

1. Содействие в формировании профессионально-личностных качеств специалистов по социальной работе.

2. Формирование ценностного отношения и профессионально-личностных качеств и стимулирование специалиста по социальной работе к нравственному поведению.

3. Формирование профессионального мастерства и культуры специалистов по социальной работе.

Основные технологии реализации программы:

–диалоговая;

–игровая;

–тренинг;

–диспут;

–кейс.

Рассмотрим направления программы совершенствования и коррекции профессионально-нравственных качеству специалистов по социальной работе:

1. Формирование морально-нравственного сознания специалиста по социальной работе					
№	Название	Цель	Форма	Сроки	Ответственный
1	«Ценности социальной работы»	Ознакомить специалистов с ценностями социальной работы	Лекция		Начальник УСЗН
2	«Особенности профессионально-этического сознания социального работника»	Обсуждение важности в работе таких качеств как доброта, внимание, отзывчивость, терпимость	Лекция		Заместитель начальника УСЗН
3	«Идеальная модель специалиста по социальной работе»	Разработать и обсудить идеальный образ специалиста по социальной работе	Кейс диспут		Заместитель начальника УСЗН
4	«Ценности идеалы социальной работы»	Оценка профессионально-личностных ценностей	Анкетирование		Начальники отделов
5	«Мой любимый клиент»	Формирование подхода к клиенту с гуманистических позиций, использование фасилитационного подхода в работе с клиентом	Кейс		Заместитель начальника УСЗН

Мероприятия данного блока позволяют достичь осознания общечеловеческих ценностей, достижения нравственной развитости личности социального работника, понимания важности соблюдения ценностного подхода в работе, реализации фасилитационного подхода в работе с клиентом. Данные занятия позволят специалистам по социальной работе осознать важность процесса самовоспитания.

2.Формирование профессионального мастерства и культуры					
№	Название	Цель	Форма	Сроки	Ответственный
1	«Закон - наш лучший друг»	Проверить знания нормативно-правовой базы, скорректировать недочеты	Викторина		Сотрудник МСО г. Челябинска
2	«Профессиональное поведение: стиль и качества»	Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.	Презентация, Лекция		психолог
3	«Мое качество»	Развитие навыков сотрудничества, обучение умению вежливого и эмпатийного общения	Игра		Заместитель начальника УСЗН
3	«Ситуация»	Формирование навыка анализа различных ситуаций, улучшение знаний нормативно-правовой базы	кейсы		Начальники отделов
4	«Подведение итогов»	Соотнести полученный результат с намеченной целью программы и дать оценку успешности ее			Начальник УСЗН

Мероприятия данного блока позволяют улучшить свое нормативно-правовое просвещение достичь развития навыков сотрудничества, сформировать поведение, ориентированное на успех во взаимоотношениях, и развивать уверенность в себе, в преодолении критических и стрессовых ситуаций, а также способствовать формированию навыков общения, умению слушать, высказывать свою точку зрения.

Взаимодействие с партнерами по реализации проекта: Сотрудничество с представителями Министерства социальных отношений для предоставления опытного кадрового состава в помощи реализации программы.

Библиографический список

- Анастаси А. Психологическое тестирование / А.Анастаси. – М.,1982.
- Балдин В. Д. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии : уч. пособие/ В.Д.Балдин, В.К.Гайда, В.К. Гербачевский – Спб.:Питер,2000.
- Бурлачук Л. Ф. Психодиагностика личности / Л.Ф.Бурлачук –Киев,1989.
- Блейзер В. М. Психологическая диагностика / В.М. Блейзер, И.В. Крут. – Киев,1989.
- Грановская Р. М. Элементы практической психологии / Р.М. Грановская – СПб.:Свет,2000.
- Гамезо М.В. Атлас по психологии : информ.-метод.пособие / М.В. Гамезо, И.А. Домашенко –М.:Рос. Пед. агентство,1998.
- Гильбух Ю.З. Психодиагностика в школе / Ю.З. Гильбух. –М.,1989.
- Еникеев М. И. Психологическая диагностика. Стандартизированные тесты / М.И. Еникеев. –М.:Издательство ПРИОР,2002.
- Кулагин Б. Ф. Основы профессиональной диагностики / Б.Ф. Кулагин. – Л.,1984.
- Лэнгрет Г. Л. Игровая терапия. Искусство отношений / Г.Л. Лэнгтет. – М:Ин-т практич. Психологии,1998.
- Морозов А.В. Деловая психология / А.В. Морозов. –М.,,2000.
- Мельников В. М. Введение в экспериментальную психологию личности / В.М. Мельников, Л.Г. Ямпольский. – М.,1985.
- Мургулец Л. В. Социально- психологическая диагностика личности / Л.В.Мургулец. – Л.,1988.
- Мустакас К. Игровая терапия / К.Мустакас. – СПб,2000.
- Немов Р. С. Практическая психология. Познай себя : пособие для учащихся / Р.С.Немов. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС,2002.
- Носс И.Н. Психодиагностика: тест, психометрия, эксперимент
информационно-методический конспект материалов к практическим

занятиям по психодиагностике и экспериментальной психологии / И.Н. Носс. – М.: КСП+,2000.

Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.,1982.

Петровская Л.А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л.А. Петровская. – М.,1982.

Психотерапия детей и подростков : пер. с нем./ под ред. Х.Ремшмидт – М.: Мир,2000.

Практикум по общей психологии / под ред. А. И. Щербакова. – М.:Посвещение,1990.

Практикум по возрастной психологии: учеб.пособие / под ред. Л.А.Головей, Е.Ф.Рыбалко. – СПб.:Речь,2006.

Психодиагностические методики для практических занятий по общей психологии / сост. А. В. Иващенко, А. И. Крупнов, Е. С. Леонтьева. –М.,1992.

Практикум по общей психологии / под ред. А. И. Щербакова. –М.: Просвещение,1990.

Практикум по экспериментальной и прикладной психологии / под ред.А.А. Крылова. – Л.: ЛГУ,1990.

Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога : учеб. Пособие / Е.И. Рогов. – М.:ВЛАДОС,1999.

Рогов Е. И. Психология познания / Е.И. Рогов. – М.:ВЛАДОС,1998.

Рожанец Г. В. Методика многостороннего исследования личности / Г.В. Рожанец. – М., 1987.

Сидоренко Е. В. Мотивационный тренинг. Практич.руководство / Е.В.Сидоренко. – СПб.:Речь,2000.

Смирнов А. Г. Практикум по общей психологии : учеб. пособие для пед.вузов / А.Г.Смирнов. – М.:Изд-во Ин-та психотерапии,2002.

Шмелев А. Г. Основы психодиагностики / А.Г.Шмелев. – Ростов/на Д,1996.

Ялом И.Теория и практика групповой психотерапии / Ялом И. – СПб.:Питер,2000.

Шпалинский В.В. Психология менеджмента: учебное пособие / В.В. Шпалинский. – М.: УРАО, 2000.

Учебное издание

Перебейнос Артем Евгеньевич, **Пташко** Татьяна Геннадьевна

**ЛИЧНОСТНЫЙ РОСТ И ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Учебно-методическое
пособие**

Подписано в печать 16.05.2025

Объем уел. печ. л. 24,12. Формат 60x84 1/16

Тираж 100 экз. Бумага офсетная Заказ № 214.

Учебная типография Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет.
454080 Челябинск, проспект Ленина, 69.