

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Позябин Сергей Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.12.2022 19:19:23
Уникальный программный ключ:
7e7751705ad67ae2d6295985e6e9170fe0ad024c

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Московская государственная академия ветеринарной медицины и биотехнологии –

МВА имени К.И. Скрябина»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность

36.02.01 Ветеринария

Уровень подготовки

Базовый

Среднее профессиональное образование

Москва, 2021

Элетто Д.А. Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине «Психология общения» для студентов кинологического колледжа специальности 36.02.01 Ветеринария. – М.: ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА имени К.И. Скрябина. – 2021. – 41 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с программой дисциплины «Психология общения», предназначены для обучающихся специальности 36.02.01 Ветеринария для выполнения заданий на практических занятиях

РАЗРАБОТЧИК:

Преподаватель кинологического колледжа
ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА
имени К.И. Скрябина, педагог-психолог

Д.А. Элетто

Рассмотрено и одобрено:

на заседании учебно-методической комиссии кинологического колледжа

протокол № 1 от 30.08.2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
ВВЕДЕНИЕ	4
Практическое занятие №1	6
Практическое занятие №2	10
Практическое занятие №3	13
Практическое занятие №4	17
Практическое занятие №5	21
Практическое занятие №6	25
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	32
ПРИЛОЖЕНИЯ	33
Приложение 1 СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ	33

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по проведению практических работ по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с учебным планом и рабочей программой дисциплины по специальности 36.02.01 Ветеринария среднего профессионального образования.

Проведения практических занятий: формирование умений, необходимых в последующей профессиональной и учебной деятельности, обобщение, систематизация, углубление, закрепление полученных теоретических знания по конкретным темам; формирование умения применять полученные знания на практике; выработка при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

В методические рекомендации включено содержание, направленное на формирование у обучающихся общих компетенций, необходимых для качественного освоения ОПОП СПО.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу или проблему в профессиональном и социальном контексте; - анализировать задачу или проблему и выделять её составные части; - определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы. - оценивать результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью; - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; - применять современную научную профессиональную терминологию; - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - описывать значимость своей специальности. - анализ задач и проблем в профессиональном и социальном контексте; - анализировать источники информации и давать аргументированный ответ; - составление плана действий при решении ситуационных задач; - применение современной научной 	<p>Психологические аспекты общения.</p> <ul style="list-style-type: none"> --определение взаимосвязи общения и деятельности; - владение целями, функциями, видами и уровнями общения; - владение механизмами взаимопонимания в общении; -демонстрирует знания техникой и приёмами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения <p>Деловое общение в деятельности персонала.</p> <ul style="list-style-type: none"> -владеет способами построения профессионального общения с учетом социально- профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации <p>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p> <ul style="list-style-type: none"> -определение понятий деловой этики и делового этикета; - владение субординацией в деловых отношениях; -владение культурой речи делового человека; - формирование имиджа делового человека; -владение этикетом проведения

	терминологии и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования; - оценивать практическую значимость	телефонных переговоров. Психологические особенности личности. -определение индивидуально - психологических особенностей личности; -знание структуры личности, темперамента характера и способностей. Конфликты и конфликтные ситуации - знание классификации конфликтов, причины и последствия конфликтов; - ориентирование в условиях стресса и стрессовых ситуаций - понимание и формулирование понятий спор, дискуссия, полемика.
--	---	---

Приступая к выполнению заданий по практическим занятиям, необходимо внимательно прочитать цель занятия, ознакомиться с требованиями к уровню подготовки по дисциплине:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

В методических указаниях представлены задания для выполнения работ, инструкции по выполнению, рекомендуемая литература, указано общее время на выполнение работы.

В заключении приводятся контрольные вопросы для закрепления материала.

Все практические задания, должны выполняться в соответствии с рекомендациями данного методического пособия, а также проанализировать полученные в ходе занятия результаты.

Критерии оценки приводятся после каждого практического занятия. Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения дифференцированного зачета по дисциплине «Психология общения», поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки, обучающийся самостоятельно выполняет задание.

Внимание! Если в процессе выполнения заданий возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний. При самостоятельном выполнении практических работ можно обратиться к преподавателю.

Практическое занятие № 1

Тема: Проведение самодиагностики по теме

Цель занятия: научить студентов осуществлять психологическое исследование и оформлять полученные в ходе его выполнения данные

Время выполнения: 90 минут

Краткие сведения по теории вопроса

Каждый из нас живет и работает среди людей. Мы ходим в гости, в учебное заведение, встречаемся с друзьями, выполняем с сокурсниками какое-то общее дело. В любой ситуации мы, независимо от нашего желания, общаемся с людьми – родителями, сверстниками, преподавателями, студентами. Одних мы любим, к другим относимся нейтрально, третьих ненавидим, с четвертыми вообще неизвестно зачем разговариваем.

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырех граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаем их и, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

Предложенные методики помогут вам узнать об особенностях общения, разобраться во взаимоотношениях с людьми. Также они позволят вам лучше контролировать ситуации общения.

Вашему вниманию предложены бланки с методиками. Внимательно прочитав инструкцию, ответьте на поставленные вопросы. Ответы фиксируйте у себя в тетради для выполнения практических работ, пользуясь предложенным ключом для обработки результатов тестирования. Данные, полученные после обработки, заносятся в таблицу. Форма таблицы приведена ниже.

Задание №1. Выполните психологические тесты: «Приятный ли вы собеседник», «Потребность в общении», «Определение уровня общительности». Старайтесь отвечать на вопросы тестов и опросников как можно правдиво, это приблизит результаты опроса к реальности.

Тест «Приятный ли вы собеседник»

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

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

Обработка результатов.

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

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

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

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

Тест «Потребность в общении»

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

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

Обработка результатов

Ключ к опроснику. Ответ по каждому пункту оценивается в 1 балл. Баллы проставляются только при ответе «да» по следующим пунктам: 1, 2, 7, 8, 11 - 14, 17 - 24, 26, 28, 30 -

33; только при ответе «нет» по пунктам 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29. Определяется сумма баллов, полученных при ответах «да» и «нет».

Выводы: Чем больше сумма, тем больше потребность в общении.

Тест «Определение уровня общительности»

Инструкция. Прочтите каждый из 16 вопросов и напишите ответ «да», «нет» или «иногда».

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

Обработка и интерпретация результатов

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

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

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

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

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

3 балла и менее - ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить

о проблемах, в которых вы совершенно некомпетентны. Вольно или невольновы часто бываете причиной разного рода конфликтов в своем окружении.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

Ответьте, на каждый из предлагаемых вопросов: «почти всегда», «в большинстве случаев»,

«иногда», «редко», «почти никогда».

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны 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 вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Обработка результатов.

Понятие «коммуникативные умения» предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом: «почти всегда» - 2 балла, «в большинстве случаев» - 4 балла, «иногда» - 6 баллов, «редко» - 8 баллов, «почти никогда» - 10 баллов.

Оценка результатов: чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать - выше «среднего уровня». Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

Задание 2. Заполните таблицу полученных результатов, проанализируйте их, сделайте выводы по результатам исследования. Вывод запишите в тетрадь для практических работ и ответьте на вопросы:

1. Какой я собеседник? Какой у меня уровень общительности?
2. Какова потребность в общении? Сделайте вывод по результатам исследования.

Таблица результатов, полученных в ходе психологического тестирования

Приятный ли вы собеседник	Потребность в общении	Определение уровня общительности	Умеете ли вы слушать?

Контрольные вопросы:

1. Что такое общение?
2. Какие факторы (причины) мешают эффективному общению?
3. Назовите черты характера, помогающие эффективному общению.
4. Назовите черты характера, мешающие эффективному общению.
5. Попробуйте сформулировать правила эффективного слушания.

Критерии оценки выполненного задания:

Отметка «5» – диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена полностью, выводы сделаны верно.

Отметка «4» - диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена полностью, выводы сделаны формально;

Отметка «3» - диагностика проведена при соблюдении правил, таблица заполнена не полностью, выводы сделаны не точно.

Отметка «2» - ставится за работу, в которой не выполнены все задания.

Практическое занятие №2

Тема: Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»

Цель: Научиться работать в команде для принятия группового решения в ходе общения игрупповой дискуссии.

Время выполнения: 90 минут

Краткие сведения по теории вопроса

Комментарии к проведению игры:

- это упражнение дает возможность количественно оценить эффективность группового решения;
- в группе возникает большее количество вариантов решения и лучшего качества, чем у решающих в одиночку;
- решение проблем в условиях группы обычно занимает больше времени, чем решение тех же проблем отдельным индивидом;
- решения, принятые в результате группового обсуждения, оказываются более рискованными, чем индивидуальные решения;
- индивид, обладающий особыми умениями (способностями, знаниями, информацией), связанными с групповой задачей, обычно более активен в группе, вносит больший вклад в выработку группового решения.

Порядок проведения.

1. Ознакомить всех участников с условиями игры .
2. Каждый игрок самостоятельно должен проранжировать указанные предметы с точки зрения их важности для выживания (цифра 1 - у самого важного для предмета, цифра 2 -у второго по значению, цифра 15 будет соответствовать наименее полезному предмету). На этом этапе дискуссии между участниками запрещены.
3. Группа разбивается на подгруппы по 6 человек. Один участник из каждой подгруппы должен быть экспертом. Каждая подгруппа составляет общее для группы ранжирование предметов по степени их важности (так же, как они это сделали по отдельности). На этом этапе допускается дискуссия по поводу выработки решения. Отметить среднее время выполнения задания в каждой подгруппе.
4. Оценить результаты дискуссии в каждой подгруппе. Для этого:
 - а) выслушать мнение экспертов о ходе Дискуссии и о том, как принималось групповое решение, каковы были первоначальные версии, веские доводы, аргументы и т. д;
 - б) зачитать «правильный» список ответов, предложенный экспертами ЮНЕСКО; сравнить «правильный» ответ, собственный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разность между номером, присвоенным ему индивидуально каждым участником, группой, и номером, присвоенным этому предмету эксперта- ми; сложить абсолютные значения

этих разностей для всех предметов; если сумма больше 30, то участник или подгруппа «утонули».

в) сравнить результаты группового и индивидуального решения; определить, явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решением отдельных людей.

Условия игры. Представьте себе, что вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно то- нет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли.

Далее приводится список из 15 предметов, которые остались целыми после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с вёслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные предметы. Имущество оставшихся живых людей - это несколько коробков спичек и пять бумажных купюр.

1. Сектант – инструмент для измерения высоты светила над горизонтом с целью определения координат судна
2. Зеркало для бритья.
3. Канистра с 25 литрами воды.
4. Противомоскитная сетка.
5. Одна коробка с армейским рационом.
6. Карта Тихого океана.
7. Надувная плавательная подушка.
8. Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.
9. Маленький транзисторный радиоприемник.
10. Репеллент, отпугивающий акул.
11. Два квадратных метра непрозрачной пленки.
12. Один литр рома крепостью 80 %.
13. 450 метров нейлонового каната.
14. Две коробки шоколада;
15. Рыболовная снасть.

	Уцелевшие предметы	Личное ранжирование	Ранжирование в группе	Разница между цифрами 3 и 4 столбца	Ранжирование экспертов	Разница между цифрами 3 и 6 столбца	Разница между цифрами 4 и 6 столбца
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Сектант – инструмент для измерения высоты светила над горизонтом с целью определения координат судна						
2	Зеркало для бритья						
3	Канистра с 25 литрами воды						

4	Противомоскитная сетка						
5	Одна коробка с армейским рационом						
6	Карта Тихого океана						
7	Надувная плавающая подушка						
8	Канистра с 10 литрами горючей смеси						
9	Маленький транзисторный радиоприемник						
10	Средство, отпугивающее акул						
11	Два квадратных метра непрозрачной пленки						
12	Один литр рома крепостью 80%						
13	450 метров нейлонового каната						
14	Две коробки шоколада						
15	Рыболовная снасть						

Ответы экспертов ЮНЕСКО для игры «Потерпевшие кораблекрушение».

Согласно мнению экспертов, основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем заласти достаточное количество воды или пищи для жизни в течение этого периода. Следовательно, самым важным для вас являются зеркало для бритвы и канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Информация, которая приводится далее, не перечисляет все возможные способы применения данного предмета, а указывает, какое значение имеет данный предмет для выживания.

1. Зеркало для бритвы - для сигнализации воздушным и морским спасателям.
2. Канистра с нефтегазовой смесью - для сигнализации. Может быть зажжена банкнотой и спичкой. Будет плыть по воде, привлекая внимание.
3. Канистра с водой - для утоления жажды.
4. Коробка с армейским рационом - обеспечит основную пищу.

5. Непрозрачная пленка - для сбора дождевой воды и для защиты от непогоды.
 6. Коробка шоколада - резервный запас пищи.
 7. Рыболовная снасть - оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица» в руках лучше «журавля» в небе. Нет уверенности в том, что вы поймаете рыбу.
 8. Нейлоновый канат - для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.
 9. Плавательная подушка - спасательное средство на случай, если кто-то упадет за борт.
 10. Репеллент, отпугивающий акул - назначение очевидно.
 11. Ром крепостью 80 % - содержит достаточно алкоголя для использования в качестве антисептика; в других случаях имеет малую ценность, поскольку его употребление может вызвать обезвоживание.
 12. Радиоприемник - имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.
 13. Карта Тихого океана - бесполезна без дополнительных навигационных приборов.
- Для вас важнее знать, ни где находитесь вы, а где находятся спасатели.
14. Противомоскитная сетка - в Тихом океане нет moskitov.
 15. Сектант - без таблиц и хронометра относительно бесполезен.

Основная причина более высокой оценки сигнальных средств по сравнению с предметами поддержки жизни (пищей и водой) заключается в том, что без средств сигнализации почти нет шансов быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без пищи и воды.

Критерии оценки выполненного задания:

Отметка «5» - четко сформулирована собственная позиция, аргументированы принятые решения, проявились бесконфликтное общение и эмоциональная устойчивость;

Отметка «4» - сформулирована собственная позиция, аргументированы не все принятые решения, наблюдается эмоциональная неустойчивость;

Отметка «3» - собственная позиция не проявилась, решения не аргументированы, присутствует эмоциональная нестабильность;

Отметка «2» - не участвовал в принятии группового решения, проявлял эмоциональную нестабильность и конфликтное поведение.

Практическое занятие № 3

Тема: Деловая игра «Выступление на конференции»

Цель: Изучить особенности публичного выступления

Время выполнения: 90 минут

Краткие сведения по теории вопроса

Что такое публичное выступление? Логично будет сказать что это – выступление перед публикой. Публикой, или аудиторией считается группа людей от 4 человек и больше. Условно, разделяют аудитории на несколько категорий:

маленькая – до 10 человек;

малая – от 10 до 30 человек;

средняя – от 30 до 60-70 человек;

крупная – от 70 до 150 человек;

очень крупная – от 150 человек и более.

Публичное выступление – это 90% зрительного контакта, и лишь 10% — аудиального. Фактически, это означает следующее: «не столь важно ЧТО вы говорите, важно КАК вы это говорите». Главное в публичном выступлении – это подача, энергия, экспрессия и контакт с аудиторией.

Первое - составьте план выступления. Не стоит заготавливать черновики с полным и подробнейшим содержанием своей речи, и уж тем более, не стоит пользоваться такими записями

при выступлении. Это только отвлечет вас от речи и отнимет время на то, чтобы разобраться в своих записях. К тому же, если вы потеряете нить повествования – вам придется копошиться в записях, а это вызывает исключительно негативные эмоции среди слушателей. Вместо записей используйте лишь план выступления. Дома в спокойной и тихой обстановке продумайте структуру своего выступления, примерно представьте себе о чем вы будете говорить и запишите пункты своего выступления.

План, это лишь примерная схема того, как может выглядеть доклад. Безусловно, если вы не указываете в своих записях подробного описания пунктов, то вы как минимум должны знать то о чем собираетесь рассказывать, чтобы у вас была возможность импровизации. Если вы предполагаете выступить с каким-либо научным текстом, то как минимум его нужно прочитать, и проработать материал.

Второе – держитесь раскованно и говорите громко, избегая дрожи в голосе. Расслабьтесь, аудитория чувствует напряжение. Когда смотришь на оратора, который находится в напряжении и думает лишь о том, как бы ему не опозориться, то ничего кроме чувства стыда за этого человека его доклад не вызывает. Поэтому займите удобную позу на сцене и держитесь так, как будто вы общаетесь с кем-то из знакомых. Хороший прием – найти в аудитории знакомого человека и представить себе, что доклад рассказываешь персонально ему. В таком случае вы легко добьетесь успеха в публичных выступлениях.

Третье – двигайтесь. Очень скучно смотреть на выступающего, если он стоит как столб и не шевелится. Это не значит, что рассказывая, вы должны прыгать с места на место или пританцовывать. Достаточно время от времени менять свое местоположение на сцене. Можно перешагивать с места на место, жестикулировать, но при этом как будто бы оставаться на одном месте, перемещаться по «треугольнику». Надо мысленно нарисовать на полу треугольник и перемещается по нему. Соответственно, вы всегда будете двигаться и, в то же время, всегда находиться примерно на том же самом месте. Стоит отметить, что чем больше аудитория – тем больше должен быть треугольник и тем больше должен перемещаться оратор. Это логично, учитывая специфику выступлений, например, перед отделом из 5 человек и на сцене какого-нибудь дворца культуры.

Четвертое – жестикулируйте. Жесты должны быть «открытыми», т.е. исходить как-бы из вас и идти в аудиторию. Не стоит стоять, скрестив руки на груди или перекрестив ноги,

«закрытые» жесты отталкивают. Стойте прямо, двигайтесь, ваши жесты должны показывать людям, что вы настроены на положительное располагающее общение. Кисти должны быть раскрыты. Демонстрация раскрытых ладоней также положительно воспринимается людьми. Чем крупнее аудитория – тем шире должна быть амплитуда жестов.

Пятое – улыбайтесь, будьте в хорошем настроении. Хорошее настроение передается людям и разрушает стену отчуждения между вами и аудиторией.

Шестое – используйте юмор в выступлении. Когда выходишь перед аудиторией, первая задача – разбить стену, находящуюся между вами и аудиторией, и юмор – лучший способ это сделать. Но помните, что лучше вообще не шутить, чем пытаться выдавить из себя заученную шутку. Залог успеха публичного выступления – естественность. Поэтому, если не можете шутить естественно – лучше не шутите вовсе.

Седьмое – используйте различные интонации во время выступления. Ваше выступление ни в коем случае не должно быть монотонным, в противном случае, слушатели через 15-20 секунд уже перестанут вас слушать. Скучно слушать человека, который

постоянно бубнит себе под нос. Будьте актером! Говорите то тише, то громче, используйте паузы в выступлении.

Восьмое – наладьте обратную связь с аудиторией. Задавайте вопросы в аудиторию, пробуйте стимулировать аудиторию на то, чтобы люди самостоятельно задавали вопросы вам. Это добавит юмора и остроты в ваше выступление, а людям будет интересно слушать вашу речь, поскольку они сами невольно становятся ее участниками.

Девятое – приведите свою внешность в порядок перед выступлением. На вас должно быть приятно смотреть. Оратор всегда должен находиться на полголовы выше своих слушателей.

Однако не стоит одеваться чересчур вычурно. Но помните, вы ВСЕГДА должны быть одеты чуть лучше, чем большинство ваших слушателей. Если вы мужчина – побрейтесь, вымойте голову и воспользуйтесь туалетной водой. Если женщина – у вас обязательно должна быть какая-нибудь не будничная прическа, воспользуйтесь духами и наденьте новое платье.

Это важно не только потому, что людям будет приятно смотреть на ухоженного человека, но и потому, что это само по себе придаст вам уверенности в своих силах и сделает ваше публичное выступление действительно эффективным.

Десятое – держите зрительный контакт с аудиторией. Не стоит смотреть в пол или в потолок. Смотрите на людей – и тогда они ответят вам взаимностью, и ваше публичное выступление будет вознаграждено градом аплодисментов после его окончания. Важно понимать, что зрительный контакт также зависит от размера аудитории. Если вы выступаете перед группой в 10 человек – то можно поочередно смотреть в глаза каждому из них. Однако если перед вами сидит 200 человек – то данная задача становится трудновыполнимой, поэтому разбейте аудиторию на квадраты и выберите в каждом из них по одному человеку (желательно в центре квадрата) и поочередно смотрите на этих

«центровых». Таким образом, всем сидящим рядом с ним будет казаться, что вы смотрите непосредственно на них и это вызовет в них дополнительный интерес к вашему публичному выступлению.

В случае, если вы потеряли контроль над аудиторией – его легко можно восстановить. Ни в коем случае не кричите на людей и не требуйте внимания, как разгневанный плохим поведением воспитатель детского сада. Если люди перестали вас слушать – попробуйте замолчать и мысленно сосчитать до 15. Не успеете вы досчитать, как на вас устремятся взоры слушателей, которые будут пытаться обнаружить причину внезапно возникшей тишины.

Еще один хороший способ вернуть внимание аудитории – сделать что-нибудь необычное. Этими приемами хорошо владеют ведущие крупных корпоративных тренингов, например, Бодо Шеффер, который во время своих многочасовых выступлений на стадионах и отжимается прямо на сцене, и забирается по световым приборам наверх, дабы не потерять за несколько часов внимание десятков тысяч человек.

Публичные выступления – это большое искусство, в этом материале даются лишь базовые поверхностные понятия. Если вам интересна глубина этой темы – то идите и практикуйтесь, тонкости обнаружатся вами по ходу дела.

Задание. Подготовить выступление перед публикой на 2-3 минуты по предложенному списку тем.

1. Темы сообщений студенты выбирают для подготовки заранее.
2. Распределить роли для проведения игры:

Председатель (1)- открывает конференцию, представляет повестку конференции, по-рядок работы, регламент выступлений

Секретарь (1)- оглашает порядок выступлений, контролирует время выступлений, фиксирует вопросы аудитории

Экспертная группа (3)- оценивают выступление по предложенным показателям, от-веты докладчика слушателям

Докладчики (7-10 человек) – подготовить сообщение для публичного выступления (2 мин) по предложенной тематике выступлений

Слушатели (7-10 человек) – задают вопросы докладчику по теме выступления, используют приемы эффективного слушания

Показатели	баллы
Логичность построения выступления	0-5 баллов
Грамотность и выразительность речи	0-5 баллов
Раскрытие теоретической части опроса	0-5 баллов
Глубина выводов	0-5 баллов
Умение аргументировано отвечать на вопросы	0-5 баллов
Оригинальность формы представления результата своей деятельности	0-5 баллов
Внешний вид	0-5 баллов
Уместность использования вербальных и невербальных средств общения	0-5 баллов
Оценка выступлений	40-35 баллов – отлично 34-30 баллов – хорошо 29-20 баллов – удовлетворительно Меньше 20 баллов – неудовлетворительно

Примерная тематика сообщений:

- 1) Слово как элементарная осмысленная единица языка.
- 2) Имена и понятия.
- 3) Общение с трудными людьми.
- 4) Агрессивное поведение как проявление конфронтации
- 5) Роль эмоций в жизни человека.
- 6) Общение: сущность, механизмы и стили речи.
- 7) Стресс и способы преодоления стрессовых ситуаций.
- 8) Волевые качества. Развитие волевых качеств.
- 9) Психологические особенности возникновения интернет-зависимости.
- 10) Любовь или зависимость?
- 11) Вышивание как средство от стресса
- 12) Счастье – это просто,
- 13) ЗОЖ и физкультура
- 14) Мода и здоровье
- 15) SMS зависимость
- 16) Хобби как профилактика стресса
- 17) Самооценка человека и его здоровье
- 18) Как побороть лень
- 19) Воздействие мобильной связи на здоровье человека
- 20) Смех

По предложенному плану председатель начинает импровизированную конференцию, представляет экспертную группу, секретаря, сообщает о порядке выступлений, регламенте, участвует в обсуждении выступлений. Выступающие согласно порядку представляют свои темы для выступлений, отвечают на вопросы экспертной группы, слушателей, участвуют в обсуждении работ своих коллег. Экспертная группа оценивает докладчиков по предложенным критериям, подводят итоги конференции. В завершении все участники должны дать свою оценку занятия, проанализировать свое поведение и состояние.

Контрольные вопросы:

1. Какие ошибки были допущены докладчиками во время выступления?
2. Какие трудности вы испытывали во время выступления?

3. Как обстановка в аудитории влияла на выступление.

Критерии оценки выполненного задания:

Отметка «5» – активное участие в работе, последовательность, изложения материала, умение слушать, вести конструктивную беседу, бесконфликтное общение;

Отметка «4» – активное участие в работе, умение слушать, вести конструктивную беседу, бесконфликтное общение

Отметка «3» - участие в работе, невнимательность, вести конструктивную беседу, бесконфликтное общение

Отметка «2» - пассивное участие в работе, невнимательность, отрицательная эмоциональная оценка

Практическое занятие № 4

Тема: Определение уровня конфликтности.

Цель: определить свою конфликтность и стиль поведения в конфликтах.

Время выполнения: 90 минут

Краткие сведения по теории вопроса

Конфликт - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Сущность конфликта - это межгрупповое или межличностное противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии. Это столкновение принципов, мнений, оценок, характеров или эталонов поведения людей.

Динамика конфликта изменчива и может то усиливаться, то затихать. На поведение людей в конфликтах влияет процесс учения. При затяжном конфликте оппоненты обычно хорошо друг друга изучают и начинают предпринимать те или иные действия, ориентируясь на особенности характера, типичные эмоциональные реакции, т.е. могут прогнозировать действия противоположной стороны. Это позволяет расширить сферу применяемых стилей и тактик поведения с «коррекцией» на особенности оппонента.

Деятельность при разрешении социально-психологических конфликтов должна быть планомерной и включать следующие последовательно выполняемые стадии:

- оценка сущности конфликтной ситуации
- оценка целей конфликтной ситуации (разделение целей на две группы)
- оценка динамики процесса развития конфликтной ситуации и использование мер его прерывания.
- оценка эмоциональных состояний
- оценка особенностей участников конфликта

Характеристика типов разрешения конфликта

Человек, использующий *стиль конкуренции*, активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

Стиль избегания означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т.п.), игнорирование ее, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т.п.

Приспособление – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеет место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

Тот, кто следует **стилю сотрудничества**, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместного поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

При использовании **стиля компромисса** обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождения решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

Оптимальной стратегией поведения в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения.

Тест «Ваш способ реагирования в конфликте» (К. Томас)

Инструкция. С помощью теста определите свой способ реагирования в конфликте. Выделите те способы, которыми вы пользуетесь чаще. Выберите суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

1. а) иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
б) чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.
2. а) я стараюсь найти компромиссное решение;
б) я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.
3. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4. а) я стараюсь найти компромиссное решение;
б) я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5. а) улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;
б) стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. а) я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
б) я стараюсь добиться своего.
7. а) стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
б) считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.
8. а) обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
б) первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. а) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
б) я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.
10. а) я твердо стремлюсь добиться своего;
б) я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) даю возможность другому человеку в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) предлагаю среднюю позицию;

б) настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) стараюсь не задеть чувств другого;

б) обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) отстаиваю свою позицию.

23. а) как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) обычно я предлагаю среднюю позицию;

б) почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) зачастую стремлюсь избежать споров;

б) если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) предлагаю среднюю позицию;

б) думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) стараюсь не задеть чувств другого;

б) всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка результатов:

Посчитайте количество совпавших ответов по каждому типу поведения:

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

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

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

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

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

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

Тест «Конфликтная ли вы личность?»

Чтобы узнать конфликтная ли вы личность, воспользуйтесь следующим тестом, выбрав поодному ответу на каждый вопрос.

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 на собраниях с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские основания;
- в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) Споры - моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

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 досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Обработка результатов. Каждое а) - 4 очка; б) 6-2 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 приспособленцем.

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.

Задание 2. Опишите выявленные типы вашего поведения в конфликте, определив их положительные и отрицательные стороны в тетрадах для выполнения практических работ.

Задание 3. Разработайте рекомендации по предупреждению конфликта (10 пунктов).

Например:

1. Сдерживайте проявление своих эмоций
2. Будьте доброжелательны и т.д.

Контрольные вопросы:

1. Какая стратегия поведения, по-вашему, будет наиболее перспективной?
2. Назовите положительные и отрицательные стороны в стратегии избегания.
3. Определите сложности в установлении контактов у конфликтной личности.

Критерии оценки выполненного задания:

- «5» - анализ полный, вывод обоснован, рекомендации полностью написаны;
- «4» - анализ полный, вывод формальный, рекомендации записаны частично;
- «3» - анализ неполный, вывод формальный с ошибками, рекомендации не прописаны.

Практическое занятие № 5

Тема: Диагностика эмоционального состояния

Цель: Изучить методы быстрого снятия сильного эмоционального или физического напряжения

Время выполнения: 45 минут

Краткие сведения по теории вопроса

Эмоции в жизни человека играют ключевую роль в общении и познании окружающего мира. По сути, с помощью эмоций каждый из нас познает этот прекрасный и удивительный мир. Благодаря эмоциям человек может дать почувствовать своему собеседнику то, что у него на душе. Когда мы счастливы или печальны, наше состояние чувствуют окружающие нас люди.

Эмоциональное состояние, проявляется в мимике лица, в жестах. Также эмоции окрашивают содержание наших мыслей, слов и поступков. Эмоции - это неизведанная область человеческих отношений. Знания о своей эмоциональной природе позволяют понять себя и свою роль в окружающем нас мире.

При помощи эмоций, человек может созидать и разрушать. Заключение сила в эмоциях, позволяет каждому из нас влиять на себя, на своих собеседников, и на окружающий мир.

Воспринимая окружающий мир, мы на него реагируем. Каждый предмет, попавший в поле внимания человека, получает свою эмоциональную оценку, реакцию. Нам может, понравиться фильм или не понравиться, и мы выразим свое отношение в эмоциях.

Эмоциональная реакция может быть настолько сильна, что человек подпадает под ее влияние, он буквально сливается с эмоцией. В этом состоянии человеку практически невозможно управлять собой, своими мыслями, словами и поступками.

Когда человек находится в приподнятом настроении, переживает эмоции радости и счастья, он веселится, душа его поет, хочется творить добро, все его существо настроено на созидание.

Переживая позитивные эмоции, мы активируем силы созидания, которые позволяют нам гармонизировать нашу жизнь и жизнь окружающих нас людей. Мы впускаем в свою жизнь здоровье, удачу и гармонию.

Находясь под влиянием гнева или других отрицательных эмоций, ум человека затуманивается, осознанность тускнеет, человек находится в состоянии безумия. Негативные мысли толкают на необдуманные поступки, о которых человек потом сожалеет.

Отрицательные эмоции активируют в нас силы разрушения, которые разрушают нашу жизнь, делают нас несчастными, забирают наше здоровье и силы. В таком состоянии, человек также негативно влияет на окружающих его людей и мир в целом.

Эмоциональное состояние человека определяет качество его жизни, наличие здоровья, счастья и благополучия или присутствие болезней, несчастия и неудач.

Совершенно очевидно, что самообладание таким орудием созидания и разрушения, возлагает на человека ответственность за свои поступки.

Задание 1. По предложенным методикам проведите самодиагностику, проанализируйте полученные результаты и запишите выводы.

Методика «Самооценка эмоциональных состояний»

Опросник предназначен для самооценки самочувствия и эмоционального состояния человека на момент обследования. Представляет собой четыре блока утверждений (шкал), каждая из которых включает 10 утверждений. Утверждения шкал расположены по убывающей, от полюса позитивного эмоционального состояния (10 баллов) до полюса негативного эмоционального состояния (1 балл). Вам следует оценить свое эмоциональное состояние, выбрав соответствующее утверждение.

Порядковый номер утверждения соответствует количеству баллов, набранных по шкале. Шкалы опросника: «Спокойствие - тревожность», «Энергичность - усталость»,

«Приподнятость - подавленность», «Чувство уверенности в себе - чувство беспомощности». Значимые данные по процедуре разработке и стандартизации методики отсутствуют.

Инструкция: Выберите в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает ваше состояние сейчас. Номер суждения, выбранного из каждого набора, обведите в кружок.

Список утверждений по шкалам:

I. «Спокойствие – тревожность»

1. Совершенное и полное спокойствие.
2. Непокколебимо уверен в себе.
3. Исключительно хладнокровен, на редкость уверен и не волнуюсь.
4. Ощущение полного благополучия.
5. Уверен и чувствую себя непринужденно.
6. В целом уверен и свободен от беспокойства.
7. Ничто особенно не беспокоит меня.
8. Чувствую себя более или менее непринужденно.
9. Несколько озабочен, чувствую себя скованно, немного встревожен.
10. Переживаю некоторую озабоченность, страх, беспокойство или неопределенность.
11. Нервозен, волнуюсь, раздражен.
12. Значительная неуверенность.
13. Весьма травмирован неопределенностью.
14. Страшно.
15. Огромная тревожность, озабоченность.
16. Изведен страхом.
17. Совершенно обезумел от страха.
18. Потерял рассудок.
19. Напуган неразрешимыми трудностями.

II. «Энергичность – усталость»

1. Порыв, не знающий преград.
2. Жизненная сила выплескивается через край.
3. Бьющая через край жизнеспособность, огромная энергия, сильное стремление к деятельности.
4. Много энергии, сильная потребность в действии.
5. Чувствую себя очень свежим, в запасе значительная энергия.
6. Чувствую себя довольно свежим, в меру бодрым.
7. Слегка устал.
8. Леность.

9. Энергии не хватает.
10. Довольно усталый.
11. Апатичный (сонный).
12. В запасе не очень много энергии.
13. Большая усталость.
14. Вялый.
15. Скучные ресурсы энергии.
16. Ужасно утомлен.
17. Почти изнурен и практически не способен к действию.
18. Почти не осталось запасов энергии.
19. Абсолютно выдохся.
20. Не способен даже к самому незначительному усилию.

III. «Приподнятость – подавленность»

1. Сильный подъем, восторженное веселье.
2. Очень возбужден и в очень приподнятом состоянии.
3. Восторженность.
4. Возбужден, в хорошем расположении духа.
5. Чувствую себя очень хорошо.
6. Жизнерадостен.
7. Чувствую себя довольно хорошо, в порядке.
8. Чувствую себя чуть-чуть подавленно, так себе.
9. Настроение подавленное и несколько унылое.
10. Угнетен и чувствую себя очень подавленно.
11. Настроение определенно унылое.
12. Очень угнетен.
13. Чувствую себя просто ужасно.
14. Крайняя депрессия и уныние.
15. Подавлен.
16. Все черно и серо.

IV. «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности»

1. Для меня нет ничего невозможного.
2. Смогу сделать все, что захочу.
3. Чувствую большую уверенность в себе.
4. Уверен в своих свершениях.
5. Очень уверен в своих способностях.
6. Чувствую, что моих способностей достаточно и мои перспективы хороши.
7. Чувствую себя довольно компетентным.
8. Чувствую, что мои умения и способности несколько ограничены.
9. Чувствую себя довольно неспособным.
10. Подавлен своей слабостью и недостатком способностей.
11. Чувствую себя жалким и несчастным.
12. Устал от своей некомпетентности.
13. Давящее чувство слабости и тщетности усилий.
14. У меня ничего не получается.

Обработка и интерпретация результатов. Измерение в методике производится по 10-балльной (стеновой) системе. В целом, чем выше выбранный балл, тем ближе состояние испытуемого к позитивному полюсу каждой шкалы (и наоборот).

Измеряются следующие показатели:

П 1 (показатель) – С (самооценка) «Спокойствие – тревожность» (индивидуальная самооценка – И 1 – равняется номеру суждения, выбранного испытуемым из данной шкалы. Аналогично получают индивидуальные значения по показателям П 2 , П 3 , П 4);

П 2 – С «Энергичность – усталость»;

П 3 – С «Приподнятость – подавленность»;

П 4 – С «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности»;

П5 – С – суммарная по четырем шкалам оценка состояния: $I 5 = I 1 + I 2 + I 3 +$

$I 4$, где $I 1$, $I 2$, $I 3$, $I 4$ – индивидуальные значения по соответствующим шкалам.

Методика экспресс-диагностики состояния стресса

Методика экспресс-диагностики состояния стресса К. Шрайнера (ДСС, 1993) позволяет выявить особенности переживания стресса: степень самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях. Предназначена для людей старше 18 лет без ограничений по образовательным, социальным и профессиональным признакам. Значимых данных по процедуре создания и стандартизации методики не выявлено.

Опросник состоит из девяти утверждений, на которые испытуемый отвечает «да» или «нет». Методика довольно проста в **обработке и интерпретации**: подсчитывается количество положительных ответов и определяется уровень саморегуляции испытуемого в стрессовых ситуациях. Опросник может использоваться как при самодиагностике, так и в работе практического психолога.

Инструкция: Ответьте на вопросы, подсчитайте количество положительных ответов.

1. Я всегда стремлюсь делать работу до конца, но часто не успеваю и вынужден наверстывать упущенное.

2. Когда я смотрю на себя в зеркало, я замечаю следы усталости и переутомления на своем лице.

3. На работе и дома – сплошные неприятности.

4. Я упорно борюсь со своими вредными привычками, но у меня не получается.

5. Меня беспокоит будущее.

6. Мне часто необходимы алкоголь, сигарета или снотворное, чтобы расслабиться после напряженного дня.

7. Вокруг происходят такие перемены, что голова идет кругом. Хорошо бы, если бы все никак стремительно менялось.

8. Я люблю семью и друзей, но часто вместе с ними я чувствую скуку и пустоту.

9. В жизни я ничего не достиг и часто испытываю разочарование в самом себе.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитывается количество положительных ответов по всем вопросам. Каждому ответу «да» присваивается 1 балл (ответ «нет» оценивается в 0 баллов).

0-4 балла – высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях;

5-7 баллов – умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях; 8-9 баллов – слабый уровень регуляции в стрессовых ситуациях.

Высокий уровень регуляции в стрессовых ситуациях означает, что человек ведет себя в стрессовой ситуации довольно сдержанно и умеет регулировать свои собственные эмоции. Как правило, такие люди не склонны раздражаться и винить других и себя в происходящих событиях.

Умеренный уровень регуляции в стрессовых ситуациях означает, что человек не всегда правильно и адекватно ведет себя в стрессовой ситуации. Иногда он умеет сохранять самообладание, но бывают также случаи, когда незначительные события нарушают эмоциональное равновесие (человек «выходит из себя»).

Слабый уровень регуляции в стрессовых ситуациях означает, что человек характеризуется высокой степенью переутомления и истощения. Такие люди часто теряют самоконтроль в стрессовой ситуации и не умеют владеть собой, для них важно развивать навыки саморегуляции в стрессе.

Тест на стрессоустойчивость

Этот тест служит для оценки степени раздражительности, нервозности, вспыльчивости и способности контролировать эти качества. Хотите проверить, как Вы реагируете на стрессы?

Тогда на предложенный список вопросов ответьте одним из трех способов: «да, безусловно» - 3 балла; «да, но не очень» - 1 балл; «нет, ни в коем случае» - 0 баллов

Опросник

Раздражает ли Вас:

1. Смятая страница газеты, которую Вы хотите прочитать?
2. Женщина «в летах», одетая как молоденькая девушка?
3. Чрезмерная близость собеседника при разговоре?
4. Женщина, курящая на улице или в общественном месте?
5. Человек, кашляющий в Вашу сторону?
6. Когда кто-то грызет ногти на Ваших глазах?
7. Когда кто-то смеется невпопад?
8. Когда кто-то пытается учить Вас, что и как делать?
9. Когда любимая девушка (юноша) постоянно опаздывает?
10. Когда в кинотеатре тот, кто сидит перед Вами, все время вертится и обсуждает фильм?
11. Когда Вам пересказывают сюжет интересного романа, который Вы только собираетесь прочесть
12. Когда Вам дарят ненужные вещи?
13. Громкий разговор в общественном транспорте?
14. Слишком сильный запах духов?
15. Человек, жестикулирующий во время разговора?
16. Друг, часто употребляющий иностранные слова?

Обработка результатов. Очки суммируются. Максимально возможное количество - 48.

Более 36. Вас не отнесешь к числу терпеливых и спокойных людей. Вас раздражает почти все, даже самое незначительное. Вы вспыльчивы и легко выходите из себя. Это расшатывает Вашу нервную систему, усиливая трения с окружающими.

От 13 до 36. Вы принадлежите к наиболее распространенной группе людей. Вас раздражают только очень неприятные вещи. Не драматизируя повседневные невзгоды, Вы способны легко забывать о них.

Менее 13. Вы достаточно спокойный человек, реально смотрящий на жизнь. Вас не так-то просто вывести из равновесия. А это гарантия против стрессов.

Контрольные вопросы:

1. Почему важно уметь управлять своими эмоциями и чувствами?
2. Как проявление эмоций сказывается на процессе общения?

Критерии оценки выполненного задания:

- «5» - анализ полный, вывод обоснован;
- «4» - анализ полный, вывод формальный;
- «3» - анализ неполный, вывод формальный с ошибками.

Практическое занятие № 6

Тема: Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

Цель: Изучить понятия эмпатии и толерантности как основ эффективного общения

Время выполнения: 90 минут

Краткие сведения по теории вопроса

Эмпатия - от греч. *empathia* – «сопереживание».

Эмпатия предполагает осмысленное представление внутреннего мира партнера по

общению. Эмпатия возникает быстрее и легче в случае сходства поведенческих реакций. В качестве особых форм эмпатии выделяют:

- сопереживание - переживание собеседником тех же самых чувств, которые испытывает другой человек, ставя себя на его место;
- сочувствие - переживание из-за чувств другого.

Эмпатическая способность личности возрастает с ростом жизненного опыта.

Различают три вида эмпатии:

1. эмоциональную эмпатию, основанную на механизмах подражания поведению другого человека;
2. когнитивную эмпатию, базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение аналогия и т.д.)
3. предикативную эмпатию, проявляющуюся как способность человека предсказывать реакции другого человека в конкретных ситуациях

Толерантность – терпимость к иным, другим, непохожим на тебя людям, взглядам, мнениям, верованиям.

В России с 2000 г. действует президентская «Программа формирования установок толерантного сознания и профилактики экстремизма в российском обществе».

Важно различать толерантность и терпимость.

Терпимость – это в основном терпение к плохому (к боли, социальному угнетению, нищете, беззакониям, физическим лишениям и т.д.).

Толерантность – это терпение к другому, иному, непохожему.

Толерантность проявляется в терпимости к мнениям, взглядам, верованиям других людей. Это терпимость ко всем людям и умение общаться со всеми – и с теми, кого ты знаешь, и с незнакомыми, и с теми, кто тебе нравится, и с теми, кто тебе несимпатичен.

Происходит слово толерантность от английского tolerate – терпеть, переносить. Таким образом, толерантность – это терпимость в хорошем смысле этого слова, терпимость со знаком «+», это терпимость как хорошее, положительное качество человека.

Толерантный человек терпим к другим религиям, другим взглядам и мнениям, ко всем людям, которые не похожи на него. Он может считать те или иные мнения других людей ошибочными, но не проявлять при этом никакой враждебности к этим людям. Толерантный человек убежден, что все мнения и точки зрения, все взгляды имеют право на существование и нельзя проявлять к людям враждебность только потому, что они имеют другое мнение или исповедуют другую религию.

Толерантный человек не повышает голос, не говорит ни о ком как о своих врагах (хотя это вовсе не значит, что все люди – его лучшие друзья).

Толерантность – это не стремление избежать споров и конфликтов, а умение их избежать и умение решить любую проблему в духе сотрудничества, взаимной выгоды, согласия. Толерантность проявляется в спокойствии, великодушии, стремлении учесть интересы всех, с кем общаешься, никого не обижая и ни на кого не обижаясь.

Толерантность проявляется в цивилизованных отношениях с людьми, но она не распространяется на антиобщественные поступки людей – не может быть толерантности к фашистам, преступникам.

Человеку нужна и терпимость, и толерантность. Терпимость помогает переносить тяготы жизни, толерантность помогает строить цивилизованные, гуманные отношения с людьми.

Толерантность – важнейшее деловое качество человека, важнейшая составная часть поведения человека в любом цивилизованном обществе.

Умение аргументировано отстаивать свою точку зрения, соблюдение правил ведения спора обеспечивает толерантное общение.

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

Инструкция. Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с

утверждениями (ответ «да» или «нет»).

Тестовый материал.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности - бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, безразличии к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура - поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Бланк ответов

Каналы эмпатии	Номера вопросов						Всего по шкале
	1	7	13	19	25	31	
Рациональный канал	1	7	13	19	25	31	
Эмоциональный канал	2	8	14	20	26	32	
Интуитивный канал	3	9	15	21	27	33	
Установки, способствующие эмпатии	4	10	16	22	28	34	
Проникающая способность	5	11	17	23	29	35	
Идентификация в эмпатии	6	12	18	24	30	36	
Всего							

Ключ к тесту:

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. *Рациональный канал эмпатии:* +1, +7, —13, +19, +25, -31;
2. *Эмоциональный канал эмпатии:* —2, +8, —14, +20, -26, +32;
3. *Интуитивный канал эмпатии:* —3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. *Установки, способствующие эмпатии:* +4, —10, -16, -22, -28, -34;
5. *Проникающая способность в эмпатии:* +5, —11, -17, -23, -29, -35;
6. *Идентификация в эмпатии:* +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов. Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии.

В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека - на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную «волну» с окружающими - сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать, возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них,

опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация - еще одно неперемное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя - уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться и пределах от 0 до 36 баллов.

Нормы теста Бойко на уровень эмпатии:

30 баллов и выше - очень высокий уровень эмпатии;

29-22 - средний;

21-15 - заниженный;

менее 14 баллов - очень низкий.

Запишите вывод по результатам исследования.

Методика «Незаконченные предложения. Диагностика толерантного поведения»

Интерпретация предложений. Результаты позволяют сделать вывод об уровне сформированности толерантности: высокий и невысокий уровни толерантности, а также высокий и невысокий уровни интолерантности.

Отрицательный результат проявляется, если в ответе присутствуют: агрессия – 0 баллов; равнодушие, легкомысленное или нетактичное отношение – 1 балл.

Положительный результат проявляется, если в ответе присутствуют: констатация присутствия, признание прав – 3 балла

помощь, сочувствие, интерес – 4 балла.

Общий анализ уровня толерантности

Высокий уровень интолерантности (1-6 баллов) выражается в сознательном отказе признавать, принимать и понимать представителей иных культур, представление культурных отличий как отклонений от некоей нормы, в нежелании признавать равные права на существование тех, кто имеет иной физический облик или разделяет иные ценности. Это проявляется в ярко выраженном отрицательном отношении к таким отличиям, демонстративной враждебности и презрении.

Невысокий уровень интолерантности (7-12 баллов) характеризуется тем, что человек на словах признает права других на культурные отличия, декларирует принцип равенства людей, но при этом испытывает личное неприятие отдельных социокультурных групп.

Невысокий уровень толерантности (13-18 баллов) определяется принятием разнообразных социокультурных групп, но при этом склонностью человека разделять (зачастую неосознанно) некоторые культурные предрассудки, использовать стереотипы в отношении представителей тех или иных культур.

Высокий уровень толерантности (19-24 балла) характеризуется признанием иных культур, права людей на иной образ жизни, свободное выражение своих взглядов и ценностей. Положительное отношение к культурным отличиям, отсутствие культурных предрассудков и стереотипов.

Качественный анализ толерантности

Для качественного анализа аспектов толерантности можно использовать деление на субшкалы:

Этническая толерантность (вопросы 1,2,3) выявляет отношение к представителям других этнических групп и установки в сфере межкультурного взаимодействия.

Социальная толерантность (вопросы 4,5,6) позволяет исследовать толерантные и интолерантные проявления в отношении различных социальных групп, а также установки личности по отношению к некоторым социальным процессам.

- высокий уровень интолерантности - 1-3 балла
- невысокий уровень интолерантности - 4-6 баллов
- невысокий уровень толерантности - 7-9 баллов
- высокий уровень толерантности - 10-12 баллов

Средний уровень толерантности (интолерантности) в группе. Вычисляется,
как отношение суммы общих уровней толерантности к количеству респондентов.

- высокий уровень интолерантности - 1-6 балла
- невысокий уровень интолерантности - 7-12 баллов
- невысокий уровень толерантности - 13-18 баллов
- высокий уровень толерантности - 19-24 балла

Примечание: Если присутствует много «прочерков», то возможно не сформирована толерантная (интолерантная) позиция или присутствует негативное отношение к тестированию.

Предложение	Интерпретация			
	0 баллов	1 балл	3 балла	4 балла
Когда я вижу человека другой национальности, то чувствую	негатив мне неприятно, когда я вижу, что их больше, чем русских	прочерк ничего не значит равнодушие я отношусь нормально ко всем национальностям, кроме...	он такой же человек, как и я никакое чело век, как человек	Гордость за свою страну заинтересованность что в России демократия!
Я знаю что, что Россия - многонациональная страна и для меня это значит	что надо сваливать из неё	прочерк ничего не значит это хорошо, но каждый должен жить в своём регионе	что в России проживают разные народы общение с людьми других национальностей дружба народов	что я могу обзавестись друзьями других наций что она очень популярная и разносторонняя хорошее развитие страны
Человек другой культуры, с которым я общаюсь для меня		прочерк всегда друг до некоторых моментов интересен, если он приехал на время		друг интересный собеседник источник новых знаний

Приезжие и жители нашего города могут	ехать дальше	прочерк даже имеют право общаться с нами должны уважительно вести себя по отношению к коренным жителям	общаться, делиться впечатлениями всё, кроме того, что нарушать закон	жить, работать и любоваться нашим городом жить в мире и согласии, уважая друг друга
Когда я разговариваю с человеком, с которым я не согласен – это для меня	вызов раздражаюсь	прочерк спор трудно	способ доказать своё мнение дискуссия просто разговор	очень интересно это повод устроить дебаты, сколько людей столько и мнений дискуссия способ узнать мнение других
Я думаю, что отношения между людьми разных религий	это вызов	прочерк это допустимо, но мне не нравится и я буду исповедовать свою религию странные	приемлемы это не плохо	должны, и в большинстве случаев складываются хорошо способ объединения людей должны быть дружескими это интересно

Запишите вывод по проведенной методике, определив личный уровень толерантности

Контрольные вопросы:

1. Объясните, что такое терпимость, чем она отличается от терпимости.
2. Связано ли понятие толерантность с умением спорить, вести дискуссию?
3. В чем должна проявляться толерантность людей друг к другу?
4. Люди каких профессий обязательно должны быть толерантными?
5. Что нужно делать, как вести себя, чтобы быть толерантным человеком?

Критерии оценки выполненного задания:

- «5» - анализ полный, вывод обоснован;
- «4» - анализ полный, вывод формальный;
- «3» - анализ неполный, вывод формальный с ошибками.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Сахарчук, Е.С., Психология делового общения : учебник / Е.С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2021. — 196 с. — ISBN 978-5-406-08285-0. — URL:<https://book.ru/book/941484> (дата обращения: 22.08.2021). — Текст : электронный.
2. Аминов, И.И., Психология общения : учебник / И.И. Аминов. — Москва : КноРус, 2021. — 256 с. — ISBN 978-5-406-08282-9. — URL:<https://book.ru/book/939855> (дата обращения: 22.08.2021). — Текст : электронный.

Дополнительная литература

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / С.И. Самыгин, ; под ред. А.М. Руденко. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 22.08.2021). — Текст : электронный.

4.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Book.ru» : сайт / ООО дательства «КноРус медиа». - Москва, 2010. - URL :<https://www.book.ru> (дата обращения : 30.08.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Образовательный портал МГАВМиБ - МВА имени К.И. Скрябина. – URL : <https://portal.mgavm.ru/login/index.php>. – Москва, 2021. – © ФГБОУ ВО МГАВМиБ – МВА имени К. И. Скрябина. – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ (ГЛОССАРИЙ)

Амбивалентность чувств (от лат. *ambo* - оба и *valentis* – имеющий силу) - комплекс эмоциональных состояний, связанных с двойственностью в отношении к человеку или явлению при одновременном его принятии и отвержении. Так, например, в ревности происходит объединение чувств любви и ненависти.

Амнезия - частичная утрата способности сохранять в памяти вновь проступающую информацию.

Амплификация (от лат. *amplificatio* – распространение, расширение) - техника работы со сновидениями в бодрствующем состоянии, автор К.Г. Юнг.

Амузия (от греч. *a* – отрицат. частица и *musikos* – музыкальный) - утрата способности понимать или исполнять музыку, писать и читать ноты, возникающее при поражении височных отделов коры правого полушария (у правой) за счет нарушения музыкального слуха.

Анаклизия - психоаналитическое понятие, обозначающее чрезмерную эмоциональную зависимость индивида от других людей. У индивида появляется ощущение, что его мысли, чувства, побуждения возникают синхронно с появлению таких же состояний у людей, с которыми индивид находится в анаклитической связи. Этот феномен интерпретируется как регрессия поведения до стадии единства индивида с его матерью, когда такая связь является естественной. В том случае, если анаклитическая связь обрывается резко и очень рано (например, при помещении ребенка в лечебное заведение без возможностей контакта с матерью или ее заместителем), то вероятно развитие анаклитической депрессии, характеризующейся необратимыми психическими нарушениями (Р. Спитц).

Анартрия (от греч. *anarthros* - нечленораздельный, невнятный) - расстройство речи из-за нарушения артикуляции, возникающее вследствие поражения мышц или нервов, участвующих в произношении.

Аниматизм (от лат. *animatus* - одушевленный) - комплекс представлений, свойственный всем ранним стадиям развития религий, о безличной, сверхъестественной силе, определяющей все жизненные процессы в природе (урожай, успех в охоте, на войне).

Аномия (греч. *a* – отрицательная частица, *nomos* – закон) - понятие, введенное Э. Дюркгеймом для объяснения отклоняющегося поведения (самоубийство, апатия и разочарование) и выражающее собой исторически обусловленный процесс разрыва базовых элементов культуры, прежде всего в аспекте этических норм.

Антиципация (от лат. *anticipatio* – предвосхищаю) - представление о результате того или иного процесса, возникающее до его реального достижения и служащее средством обратной связи при построении действия. Аналого-физиологическим коррелятом явления антиципации является акцептор действия (П.К. Анохин), а электрофизиологическим - волна ожидания (Е-волна) Г. Уолтера, представляющее собой медленное негативное колебание преимущественно в лобно-центральных отделах коры, связанное с настройкой на появление стимула.

Артефакт (от лат. *artefactum* – искусственно сделанное) - экспериментальный результат, возникающий из-за отклонений в проведении эксперимента или из-за дефектов самой методики. В частности, результаты могут быть нарушены действием на испытуемого внушения.

Архетипы (от греч. arche – начало + typos – образ) - элементы коллективного бессознательного. Представляют собой врожденные диспозиции, обуславливающие появление у конкретного индивида определенных мыслей, представлений, отношений, действий, снов.

Ассимиляция (от лат. assimilatio - слияние, уподобление, усвоение) - конструкт операциональной концепции интеллекта

Ассоциативная психология - психологические направления, в которых единицей анализа психики признана ассоциация.

Ассоциация (от лат. associatio – соединение) - связь между двумя психическими элементами, возникшая в результате опыта и обуславливающая при актуализации одного элемента связи проявление и другого.

Астазия (от греч. а – отрицат. частица и stasis - состояние) - нарушение способности стоять, вызванное нарушением координации мышц тела при обширных поражениях лобных долей мозга и мозолистого тела.

Аутогенная тренировка (от греч. autos – сам и gennaio – рождать) - психотерапевтический метод, разработанный Й.Г. Шульцем в 1932 г. и используемый для психологической саморегуляции. Его ядро составляют приемы погружения в релаксационное состояние и самовнушение, за счет которого происходит овладение навыками произвольного вызывания ощущений тепла, тяжести, покоя, расслабления. Овладение сознательным контролем над подобными функциями приводит к нормализации и активизации основных психофизиологических процессов. Данный метод используется прежде всего для лечения неврозов, депрессивных состояний, психосоматических заболеваний.

Афазия (от греч. а – отрицат. частица и phasis – высказывание) — системные нарушения речи, вызванные локальными поражениями коры левого полушария (у правой).

Аффекты (от лат. affectus – душевное волнение, страсть) — сильные эмоциональные переживания, которые возникают в критических условиях при неспособности найти выход из опасных и неожиданных ситуаций и которые сопряжены с выраженными двигательными и органическими проявлениями.

Аффилиация (от англ. affiliation – соединение, связь) — потребность в общении, в осуществлении эмоциональных контактов, в проявлениях дружбы и любви. Формирование данной потребности обусловлено характером взаимоотношений с родителями в раннем детстве, со сверстниками и может нарушаться при провоцировании ситуаций, сопряженных с тревогой и неуверенностью в себе и приводящих к возникновению чувства одиночества, беспомощности.

Безусловный рефлекс (И.П. Павлов) — рефлекс, всегда реализующийся при действии на организм определенных раздражителей на основе генетически обусловленной нервной связи между органами восприятия и исполнительными органами. Выделяются простые безусловные рефлексы, обеспечивающие элементарную работу отдельных органов и систем (сужение зрачков под действием света, кашель при попадании в гортань инородного тела), и более сложные, лежащие в основе инстинктов.

Бессознательное — теоретический конструкт, обозначающий психические процессы, в отношении которых отсутствует субъективный контроль.

Биологическая адаптация — приспособление организма к условиям окружающей среды (температура, атмосферное давление, влажность, освещенность и пр.). Для человека характерно то, что его биологическая адаптация может осуществляться с помощью различных вспомогательных средств (жилище, одежду), кроме того ему доступна произвольная психическая регуляция ряда биологических процессов и состояний.

Визуальное мышление — способ творческого решения проблемных задач в плане образного моделирования. Основой визуального мышления выступает наглядно-действенное и наглядно-образное мышление, где при уподоблении предметно-практических и чувственно-практических действий свойствам объектов формируются внешние перцептивные действия. В дальнейшем происходит сокращение и интериоризация этих действий. В развитой форме этот вид мышления характерен для успешных архитекторов и дизайнеров.

Влечение — проявление потребности человека, имеющее эмоциональную окраску, но еще не связанное с выдвижением сознательных целей. При этом недостаточность сознательного контроля обусловлена тем, что связь предмета и эмоционального отклика на него первоначально должна быть подвергнута цензуре по критерию соответствия образу Я, а это может вести к включению психологических механизмов защиты.

Внимание — процесс упорядочивания поступающей извне информации в аспекте приоритетности стоящих перед субъектом задач. Выделяют произвольное внимание, обусловленное постановкой сознательной цели, и непроизвольное, представленное ориентировочным рефлексом, возникающим при воздействии неожиданных и новых раздражителей.

Воля — способность человека достигать поставленных им целей в условиях преодоления препятствий. В качестве основы осуществления волевых процессов выступает характерная для человека опосредствованность его поведения за счет использования им общественно выработанных орудий или средств.

Воображение — способность человека к построению новых образов путем переработки психических компонентов, приобретенных в прошлом опыте. В воображении происходит образное предвосхищение результатов, которые могут быть достигнуты при помощи тех или иных действий.

Восприятие — процесс формирования при помощи активных действий субъективного образа целостного предмета, непосредственно воздействующего на анализаторы. В отличие от ощущений, отражающих лишь отдельные свойства предметов, в образе восприятия в качестве единицы взаимодействия представлен весь предмет, в совокупности его инвариантных свойств.

Воспроизведение — актуализация ранее сформированного психологического содержания (мысли, образы, чувства, движения) в условиях отсутствия внешних актуально воспринимаемых указателей.

Вытеснение — форма психологической защиты. Характеризуется тем, что при ее реализации происходит устранение неприемлемых влечений и переживаний из сознания.

Гендерная роль (от англ. gender – род, пол) — набор специфически половых образцов поведения, которые ожидаются от мужчины и женщины. Синоним — половая роль.

Генотип (от греч. genos – происхождение, typos – форма, образец) — совокупность особенностей индивида, которые могут быть проинтерпретированы как проявление генетических, наследственных факторов.

Гештальт (от нем. gestalt – форма, структура) — основное понятие гештальтпсихологии, выступающее в качестве единицы анализа сознания и психики, которое обозначает целостные, несводимые к сумме своих частей, образования сознания (кажущееся движение, инсайт, восприятие мелодии). Образование гештальтов обусловлено действиями законов „расчленения психологического поля—.

Гештальт-анализ (от нем. Gestalt – форма, структура + греч. analysis – расчленение) — метод описания психопатологических процессов, разработанный в гештальтпсихологии. В нем особое значение придается не столько отдельным феноменологиче-

ским фактам, сколько формам их субъективного упорядочивания, структурирования. Данный метод активно использовал К. Конрад.

Гипермнезия — гипертрофированная способность, носящая, как правило, врожденный характер, запоминать информацию (наглядную, символическую) в большом объеме или на очень продолжительный срок ее хранения.

Гипертимия (от греч. *hyper* – сверх + *thymos* – настроение) — стойкое приподнятое настроение. Сопровождается повышенной активностью в профессиональной и личной сферах. Может характеризовать появление личностных акцентуаций или конституциональных аномалий.

Гипокинезия — снижение двигательной активности.

Гипомнезия — врожденное или приобретенное в результате различных заболеваний ослабление памяти.

Групповое мышление — феномен социальной психологии, автор — I. Janis. Стиль мышления людей, которые полностью идентифицируют себя с конкретной социальной группой. При этом создается ситуация, когда единомыслие становится большей ценностью, чем следование логике и рациональному выбору решений. Растет уровень конформизма, информация, существенная для деятельности группы, начинает анализироваться тенденциозно, культивируется убеждение во всемогуществе группы и неоправданный оптимизм.

Девиантное поведение — совершение поступков, которые противоречат нормам социального поведения в том или ином сообществе. К основным видам девиантного поведения относятся прежде всего преступность, алкоголизм и наркомания, а также самоубийства, проституция.

Дедукция (от лат. *deductio* – выведение) — процесс логического вывода на основании перехода от общих положений к частным.

Дефляция (от лат. *deflatio* – сдувание) — состояние сознания, характеризуется внезапным возвращением к душевному равновесию и внутреннему спокойствию после также внезапно возникающих негативных аффектов. Этот процесс является противоположным инфляции. Автор К.Г. Юнг.

Дискурсивное мышление (от лат. *discursus* – рассуждение) — форма мыслительной стратегии, в которой происходит последовательный перебор различных вариантов решения задачи, чаще всего на основе связного логического рассуждения, где каждый последующий шаг обусловлен результатом предыдущего. Различают дедуктивные и индуктивные умозаключения. Часто дискурсивное мышление противопоставляют интуитивному.

Желание — субъективная характеристика мотивационного процесса, в которой ключевым переживанием субъекта выступает его целеориентированность. Забывание — активный процесс, заключающийся в потере доступа к запомненному ранее материалу, в невозможности воспроизвести или узнать то, что было усвоено.

Задатки — анатомо–физиологические особенности нервной системы, служащие базой для формирования тех или иных способностей. В качестве таких задатков принято выделять:

1. Типологические свойства нервной системы, определяющие скорость образования временных неравных связей, их прочность, легкость дифференцировок.

2. Анатомические особенности строения анализаторов и отдельных областей коры головного мозга.

Запоминание — активный процесс, посредством которого происходит селективный отбор поступающей информации для последующего воспроизведения и включение ее в уже существующую систему ассоциативных связей.

Зрительное восприятие — совокупность процессов построения зрительного образа окружающего мира.

Идентификация — форма психологической защиты. Характеризуется тем, что при ее реализации происходит бессознательное уподобление индивида тому объекту, который ему угрожает.

Имплицитная теория личности (от англ. implicit – невыраженный и греч. theoria – исследование) — представления о структуре и механизмах функционирования личности, своей или другого человека, которые были сформированы не в научном исследовании, а в повседневной жизни.

Индивидуальность (от лат. indiduum – неделимое, особь) — понятие, обозначающее в экспериментальной психологии уникальный набор более или менее стандартных психологических качеств, свойственных отдельному человеку.

Индукция (от лат. inductio – выведение) — процесс логического вывода на основании перехода от частных положений к общим. Среди наиболее важных законов индуктивной логики выступают правила доказательства, связывающие причину и следствие:

- всегда, когда возникает причина, возникает и феномен (следствие);
- всегда, когда есть феномен (следствие), ему предшествует причина;
- если варьирует причина, варьирует и феномен;
- если причина имеет дополнительные свойства, то и феномен приобретает дополнительные свойства.

Инсайт (от англ. insight – проницательность, проникновение в суть) — понятие, введенное в гештальтпсихологию в 1925 г. В. Келером. Обозначает внезапное усмотрение сути проблемной ситуации.

Интеллект (от лат. intellectus – понимание, познание) — способность к осуществлению процесса познания и к эффективному решению проблем, в частности при овладении новым кругом жизненных задач.

Интенция (от лат. intentio – внимание, стремление) — направленность сознания на тот или иной предмет.

Интерференция (от лат. inter – взаимно, между собой и ferio – ударяю, поражаю) — взаимоподавление одновременно осуществляющихся процессов, прежде всего относящихся к познавательной сфере, обусловленное ограниченным объемом распределяемого внимания.

Интроспекция (от лат. introspecto – смотрю внутрь) — метод психологического анализа. Заключается в наблюдении собственных психических процессов, без использования каких либо инструментов или эталонов.

Катарсис (от греч. catharsis – очищение) — сильное эмоциональное потрясение, которое вызвано не реальными событиями жизни, а их символическим отображением, например в произведении искусства. Термин был привнесен в психологию и психоанализ из античной трагедии.

Компенсация (от греч. compensare – возмещать) — теоретический конструкт индивидуальной психологии А. Адлера. Стремление человека устранить из сознания комплекс неполноценности за счет целенаправленного развития физических или психических функций, приводящих к переживанию чувства адекватности.

Личность — относительно устойчивая система поведения индивида, построенная прежде всего на основе включенности в социальный контекст. Стержневым образованием личности является самооценка, которая строится на оценках индивида другими людьми и его оценивании этих других.

Меланхолик — темперамент в классификации Гиппократ. Человека меланхолического темперамента можно охарактеризовать как, легко ранимого, склонного глубоко переживать даже незначительные неудачи, но внешне вяло реагирующего на окружающее.

Методы психологической саморегуляции — система обучающих методик, направленных на формирование внутренних средств управления собственными состояниями. Принято выделять различные типы таких методов: нервно–мышечную релаксацию, аутогенную тренировку, идеомоторную тренировку, имагинативные методы, медитативные методы, самогипноз. Обучение наиболее успешно осуществляется в рамках специально организованных циклов занятий.

Мышление — процесс моделирования неслучайных отношений окружающего мира на основе аксиоматических положений.

Нарциссизм — половая перверсия. Характеризуется эротическим влечением к своему собственному телу. При этом основой достижение сексуального удовлетворения выступает любование своим обнаженным телом, его поглаживание. Название дано по имени героя древнегреческой мифологии Нарцисса, влюбившегося в свое отражение в воде.

Настроение — эмоциональное состояние, которое характеризуется диффузностью, отсутствием четкой осознанной привязки к определенным предметам или процессам, и достаточной устойчивостью, которая позволяет рассматривать настроение в качестве отдельного показателя темперамента. Основой признак того или иного настроения — эмоциональный тон, положительный или отрицательный.

Невербальная коммуникация (от лат. *verbalis* — устный и лат. *communicatio* — общаться) — поведение, сигнализирующее о характере взаимодействия и эмоциональных состояниях общающихся индивидов. Является дополнительным источником информации к собственно вербальному сообщению. Выделяют следующие формы: паралингвистические компоненты к которым относятся неязыковые звуки (вскрики, стоны, оханья) и такие признаки, как высота и интенсивность звука, тембр речи. Кроме того как эмоциональные индикаторы (в частности напряжения) могут выступать запинки, оговорки, паузы и молчание; мимические выражения; кинестетические выражения (поза, телодвижения); визуалику движения глаз (частота и длительность фиксации глаз другого человека); проксемику (характеристики межличностной дистанции).

Нейро–лингвистическое программирование (от греч. *νευρον* — жила, нерв + лат. *lingua* — язык и греч. *programma* — предписание) — форма психотерапии, авторы Р. Бэндлер, Д. Гриндер. В его основе положено учение о структуре процесса общения, при отвлечении от содержательных аспектов. Постулируется, что основным компонентом общения является модальность сенсорного канала (визуальная, аудиальная, кинестетическая), в которой информация воспринимается и хранится в памяти. Целью психотерапии выступает очистка доминирующего у индивида канала. Одним из основных психотерапевтических приемов является «установка якоря» — связывание некоторых состояний сознания индивида с определенными действиями психотерапевта, которое осуществляется по преимуществу в кинестетической модальности.

Нейролингвистика — раздел психологии, посвященный изучению мозговых механизмов речевой деятельности в норме и при локальных поражениях мозга.

Непроизвольное запоминание — запоминание, происходящее без намеренного использования специальных средств для лучшего сохранения материала в памяти. В силу того, что различные процессы памяти обслуживают актуально осуществляющуюся деятельность, полнота, точность и прочность непроизвольного запоминания зависят от ее целей и мотивов.

Образ — субъективная представленность предметов окружающего мира, обусловленная как чувственно воспринимаемыми признаками, так и гипотетическими конструктами. Являясь основой для реализации практических действий по овладению окружающего мира, образ также определяется характером этих действий, в процессе кото-

рых исходный образ видоизменяется, все более удовлетворяя практическим нуждам.

Онтогенез — развитие индивида на протяжении его жизни.

Отстранение — выделение того или иного предмета или явления из привычного контекста, чтобы отнестись к нему как к новому, увидеть в нем новые свойства. При учете этого эффекта строил свою концепцию эстетического восприятия Д. Дьюи. Б. Брехт определял данный эффект следующим образом: «вещь... из привычной, известной... превращается в особенную, бросающуюся в глаза, неожиданную. Само собой разумеющееся становится непонятным, но это делается лишь для того, чтобы оно стало более понятным».

Отрицание — форма психологической защиты. Характеризуется недостаточным осознанием определенных событий, переживаний и ощущений, которые были бы болезненны при их осознании.

Ощущение — построение образов отдельных свойств предметов окружающего мира в процессе непосредственного взаимодействия с ними.

Память — когнитивный процесс, состоящий в запоминании, сохранении, восстановлении и забывании приобретенного опыта. В наиболее простой форме память реализуется как узнавание ранее воспринимавшихся предметов, в более сложной форма предстает как воспроизведение в представлении предметов, которые не даны в настоящее время в актуальном восприятии.

Паттерн (от англ. pattern – модель, образец) — объединение сенсорных стимулов как принадлежащих одному классу объектов.

Перенос — связывание какого-либо действия с другим, ранее выполнявшимся, приводящее или к улучшению, или к ухудшению его выполнения или освоения. Это основано на том, что данные действия имеют какие-то общие когнитивные или поведенческие элементы.

Перцептивные действия — основные структурные единицы процесса восприятия, обеспечивающие построение предметного образа. Перцептивные действия, служащие для построения единого перцептивного образа, могут реализоваться с помощью различных наборов перцептивных операций.

Потребности — форма проявления интенциональной природы психики, в соответствии с которой живой организм побуждается к осуществлению качественно определенных форм деятельности, необходимых для сохранения и развития индивида и рода.

Представление — наглядный образ предмета, воспроизведенный по памяти в воображении. Образы представлений, как правило, менее ярки и менее детальны, чем образы восприятия, но в них находит отражение самое характерное для данного предмета. При этом степень обобщенности того или иного представления может быть различной, в связи с чем различают единичные и общие представления. Посредством языка, привносящего в представление общественно выработанные способы логического оперирования понятиями, происходит перевод представления в абстрактное понятие.

Проекция (от лат. projectio – бросание вперед) — психологический механизм, впервые рассмотренный З. Фрейдом, работа которого обеспечивает эмоциональное разрешение за счет бессознательного приписывания субъектом его собственных мыслей, переживаний, вытесненных мотивов и черт характера самого индивида другим людям. Эффект проекции лежит в основе проективных психодиагностических методик.

Психологическая защита — система механизмов, направленных на минимизацию отрицательных переживаний, связанных с конфликтами, которые ставят под угрозу целостность личности.

Рационализация — форма психологической защиты. Характеризуется тем, что при ее реализации происходит рациональное объяснение индивидом своих желаний и действий, которые в действительности обусловлены иррациональными влечениями, которые социально или личностно неприемлемы.

Регрессия — форма психологической защиты. Характеризуется тем, что при ее

реализации происходит возврат к более примитивным формам поведения и мышления, которые были свойственны для более ранней стадии онтогенетического развития.

Релаксация (от лат. *relaxatio* – облегчение, расслабление) — состояние покоя, связанное с полным или частичным мышечным расслаблением. Разделяют долговременную релаксацию, которая происходит во время сна, гипноза, при фармакологических воздействиях, и относительно кратковременную, которая сменяется напряжением. Эффект релаксации используется как отдельный элемент в психотерапии (аутогенная тренировка, двигательная терапия, варианты с биологической обратной связью).

Ригидность (от лат. *rigidus* – жесткий, твердый) — неготовность к изменениям программы действия в соответствии с новыми ситуационными требованиями. Различают когнитивную, аффективную и мотивационную ригидность.

Сангвиник — темперамент в классификации Гиппократов. Человека сангвинического темперамента можно охарактеризовать как живого, подвижного, быстро отзывающегося на окружающие события, сравнительно легко переживающего неудачи и неприятности.

Семиотика (от греч. *sema* – знак) — научная дисциплина, посвященная изучению знаковых систем. В ней выделяют: 1. Семантику, занимающуюся исследованием соотношения знака и обозначаемого; 2. Синтаксис как исследование закономерностей сочетания знаков в сообщении; 3. Прагматику, посвященную исследованию употреблению знаков в общении.

Смещение — форма психологической защиты. Характеризуется переадресацией рядки эмоций, прежде всего гнева, на объекты, более безопасные, чем те, которые породили эти эмоции. Это могут быть предметы, животные или другие люди.

Стресс — понятие, введенное Г. Селье в 1936 г. для обозначения состояния психического напряжения, обусловленного выполнением деятельности в особенно сложных условиях. В зависимости от выраженности стресс может оказывать на деятельность как положительное влияние, так и отрицательное (до ее полной дезорганизации).

Сублимация — форма психологической защиты. Характеризуется тем, что при ее реализации энергия сексуального влечения преобразовывается в социально приемлемые формы активности, в частности в творческую активность.

Суждение — выражение элементов чувственного опыта в общезначимой словесной форме.

Темперамент (от лат. *temperamentum* – надлежащее соотношение частей) - устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности.

Торможение — нервный процесс, направленный на ослабление или полное прекращение того или иного вида деятельности организма.

Узнавание — опознание, как уже известного, объекта, который находится в центре актуального восприятия.

Флегматик — темперамент в классификации Гиппократов. Человека флегматического темперамента можно охарактеризовать как медлительного, невозмутимого с устойчивыми стремлениями и более или менее постоянным настроением, со слабым внешним выражением душевных состояний.

Фрустрация (от лат. *frustratio* – обман, тщетное ожидание) — негативное психическое состояние, обусловленное невозможностью удовлетворения тех или иных потребностей. Это состояние проявляется в переживаниях разочарования, тревоги, раздражительности, наконец, отчаянии. Эффективность деятельности при этом существенно снижается.

Характер (от греч. *character* – черта, признак, примета, особенность) — индивидуальная, достаточно устойчивая система привычных способов поведения человека в определенных условиях. В формировании характера человека ведущую роль играют формы социальных взаимоотношений. Поэтому при известной вариативности черт характера, обусловленных наследственностью и личным опытом разрешения жизненных проблем, характер людей, живущих в похожих общественных условиях, имеет много похожих черт.

Холерик — темперамент в классификации Гиппократ. Человека холерического темперамента можно охарактеризовать как быстрого, порывистого, способного отдаваться делу со страстностью, но не уравновешенного, склонного к бурным эмоциональным вспышкам и резким сменам настроения.

Эйфория (от греч. *euphoria* – состояние удовольствия) — радостное, веселое настроение, которое не имеет объективных причин для своего появления и характеризуется достаточной стойкостью. В поведенческом плане наблюдается двигательное оживление, многословие, иногда психомоторное возбуждение. В качестве причин эйфории могут выступать олигофрения, поражения лобных долей мозга, некоторые психические расстройства.

Эмоции (от лат. *emovere* – возбуждать, волновать) — состояния, связанные с оценкой значимости для индивида действующих на него факторов и выражающиеся прежде всего в форме непосредственных переживаний удовлетворения или неудовлетворения его актуальных потребностей.

Эмпатия (от греч. *empathia* – сопереживание) — способность человека к параллельному переживанию тех эмоций, которые возникают у другого человека в процессе общения с ним.