

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И КЛИНИЧЕСКОГО МОДЕЛИРОВАНИЯ  
С КУРСОМ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ

**А. А. Фоменко, А. Л. Скуратович, В. А. Маркович**

# **ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Практикум



Минск БГМУ 2025

УДК 159.9:316.77(076.5)

ББК 88.53я73

Ф76

Рекомендовано Научно-методическим советом университета  
в качестве практикума 16.04.2025 г., протокол № 8

Р е ц е н з е н т ы: канд. психол. наук, доц., доц. каф. психологии образования и развития личности Института психологии Белорусского государственного педагогического университета имени М. Танка Е. С. Боброва; каф. педагогики и образовательного менеджмента Витебского государственного университета имени П. М. Машерова

**Фоменко, А. А.**

Ф76 Психология межличностных отношений : практикум / А. А. Фоменко, А. Л. Скуратович, В. А. Маркович. – Минск : БГМУ, 2025. – 58 с.

ISBN 978-985-21-1876-7.

Предназначен для студентов 2-го курса лечебного факультета, педиатрического факультета, медико-профилактического факультета для самостоятельной подготовки к занятиям, выполнения и оформления практических заданий.

УДК 159.9:316.77(076.5)

ББК 88.53я73

ISBN 978-985-21-1876-7

© Фоменко А. А., Скуратович А. Л.,  
Маркович В. А., 2025

© УО «Белорусский государственный  
медицинский университет», 2025

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Концепцией оптимизации содержания, структуры и объема социально-гуманитарных дисциплин в учреждениях высшего образования Республики Беларусь в учебные планы специальностей включена дисциплина «Психология межличностных отношений».

Всего на изучение дисциплины «Психология межличностных отношений» отводится 36 аудиторных часов (18 часов лекционных и 18 часов семинарских занятий).

Актуальность и необходимость изучения курса «Психология межличностных отношений» определяется повышением требований в современном динамично меняющемся обществе к уровню психолого-педагогического образования специалиста, его психологической культуре, умению выстраивать эффективные отношения в профессиональной, личной и деловой сферах общения.

Цели преподавания дисциплины:

- становление самосознания будущих специалистов медицинской сферы посредством формирования психологической культуры;
- сообщение студентам знаний о сущности, закономерностях, принципах межличностных отношений (образовательная цель);
- формирование у студентов-медиков навыков самоанализа, психологического понимания поведения других людей, стимулирование процессов самоактуализации и самореализации (воспитательная цель);
- привитие студентам-медикам умений адекватной психологической перцепции, оценки и рефлексии событий окружающего мира (развивающая цель).

Практикум предназначен для проведения практических и семинарских занятий со студентами лечебного факультета, педиатрического факультета, медико-профилактического факультета по курсу «Психология межличностных отношений», а также для самостоятельной работы над содержанием данного курса. Целью данного практикума является закрепление и углубление теоретических знаний, получаемых на лекциях, а также формирование и развитие у обучаемых навыков и умений решения конкретных задач в различных сферах деятельности. Освоение студентами знаний по психологии межличностных отношений обеспечит успешность решения многих профессиональных, социальных проблем по выстраиванию конструктивных отношений с пациентами, с коллегами по работе, деловыми партнерами, умению разрешать конфликтные ситуации, достигать успеха в профессиональной деятельности и т. д.

**Цель занятия:** сформировать представление у студентов об общей культуре личности.

<b>ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ</b>	<b>ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое методологические основы психологии?</li> <li>2. Каковы методологические принципы построения психологических исследований?</li> <li>3. Структурные параметры межличностных отношений. Межличностная роль.</li> <li>4. Какие существуют виды общения, особенности межличностного общения?</li> <li>5. Общение в системе межличностных отношений.</li> </ol>	<p>Культура личности —</p> <p>Личность —</p> <p>Межличностные отношения —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что исследует психология общения?</li> <li>2. Какие бывают типы межличностного взаимодействия? Приведите примеры.</li> <li>3. Сколько компонентов включают в себя межличностные отношения?</li> <li>4. Какие формы и виды общения вы знаете?</li> <li>5. Назовите функции, которые проявляются в общении.</li> <li>6. Можно ли добровольно принять на себя межличностную роль или избавиться от нее?</li> </ol>	<p>Коммуникация —</p> <p>Профессиональное общение —</p> <p>Функции общения как коммуникативного процесса:</p>

### ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Задание 1.* На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Подумайте, какую ценность этот совет имеет для каждого человека. Напишите эссе на эту тему.

*Задание 2.* Дайте определение понятиям: межличностные отношения, эмоции, поведение, общение, уровни межличностных взаимоотношений, социальные отношения.

*Задание 3.* Раскройте содержание классификации типов, видов общения по любому критерию.

*Задание 4.* Из литературы по практической психологии, социальной психологии подберите пример упражнения, деловой игры, ситуации общения.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

#### Методика оценки уровня общительности, разработанная В. Ф. Ряховским

**Инструкция.** Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

#### Опросник:

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбывает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
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 Вам 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. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, 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 (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?

12. Боитесь 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 примете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете 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 (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

**Обработка результатов:** «да» — 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

### Классификатор к тесту В. Ф. Ряховского

**32–30 очка** — Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**29–25 очков** — Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством — в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**24–19 очков** — Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

**18–14 очков** — у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**13–9 очков** — Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам

не достаёт, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

**8–4 очка** — Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка 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 совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.





### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

#### Ролевая игра «Первая встреча»

Первая роль — клиент, вторая — консультант.

*Цель:* выявить скрытый мотив пациента.

Психотехнические (психогимнастические) упражнения — задания, выполнения которых в игровой, непринужденной форме способствуют решению таких психологических задач, как «разминка» членов группы, снятие эмоциональной напряженности, ускорение процесса сплоченности группы и т. д.

Примеры психогимнастических упражнений:

*«Объявление в газету».* Участникам группы раздаются листы бумаги и дается задача — написать объявление в газету, в рубрику «Ищу «профессионального клиента». Работа не подписывается. Затем объявления сдаются ведущему, который просит участников освободить места и на сиденьях раскладывает объявления. Участники должны пройти по кругу, прочитать все объявления и поставить крестики на тех трех объявлениях, которые понравились больше всего. После чего зачитываются и анализируются только те объявления, которые набрали наибольшее количество крестиков. Это позволяет выделить конструктивные и не конструктивные ожидания от профессионального общения.

*«Комплименты».* Выстраиваются два круга — внутренний и внешний. Количество участников в обоих кругах должно быть одинаковым. Участники, стоящие друг напротив друга, говорят друг другу комплименты. Затем по команде ведущего участники внутреннего круга передвигаются, меняя партнера. Процедура повторяется до тех пор, пока каждый участник внутреннего круга не повстречается с каждым участником внешнего круга.

*«Все равно ты молодец, потому что...».* Участники делятся на пары. Один партнер рассказывает другому о трудной ситуации в профессиональном общении. Его собеседник внимательно выслушивает и произносит фразу: «Все равно ты молодец, потому что... (продолжает фразу)».

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

#### Тест «Коммуникативные умения»

Отметьте ситуации, которые вызывают у Вас неудовлетворение или досаду и раздражение при беседе с любым человеком — будь то Ваш друг, сослуживец, начальник или просто случайный собеседник.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть, что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство недовольства и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник спрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник всегда смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, а собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

23. Когда я захожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

**Обработка результатов:** подсчитайте процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

#### Результат

**100–70 %** — Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

**70–40 %** — Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям. Вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

**40–10 %** — Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

**10–0 %** — Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

#### Тест «Контроль в коммуникации»

Каждое из предложений Вы должны оценить, как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется Вам верным

или преимущественно верным, поставьте рядом с порядковым номером «Да», если неверным или преимущественно неверным — «Нет».

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.

2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.

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

5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

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

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

8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

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

10. Я не всегда такой, каким кажусь.

**Подсчеты результатов:** по одному баллу начисляется за ответ «Нет» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «Да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если Вы искренне отвечали на вопросы, то о Вас, по-видимому, можно сказать следующее:

**0–3 балла** — у Вас низкий коммуникабельный контроль. Ваше положение устойчиво, и Вы не считаете нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают Вас «неудобным» в общении по причине Вашей прямолинейности.

**4–6 баллов** — у Вас средний коммуникабельный контроль, Вы искренни, но не содержательны в своих эмоциональных проявлениях, считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

**7–10 баллов** — у Вас высокий коммуникабельный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменения ситуации, хорошо чувствуете и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое Вы производите на окружающих.

**Цель занятия:** сформировать представление о профессиональном и деловом общении, показать важность коммуникативной компетентности для медицинского работника. Выявить психологические условия, способствующие успешному общению.

<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные структурные компоненты общения, как коммуникативной деятельности.</li> <li>2. Типы информации. Кодификация. Декодификация.</li> <li>3. Вербальный-невербальный аспекты общения.</li> <li>4. Что изучает проксемика? Какое влияние на деловое общение оказывает его пространственная организация?</li> <li>5. Классификация невербальных средств общения, их сущность.</li> <li>6. Формы межличностного психического взаимодействия.</li> <li>7. Феномен малого стресса, «выгорание».</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Могут ли жесты передать эмоции?</li> <li>5. Насколько эффективным средством общения являются жесты?</li> <li>6. В чем проявляются их недостатки и ограниченность?</li> <li>7. Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами?</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приведите примеры из вашей профессиональной сферы, на каждую из трех стратегий воздействия (императивная, манипулятивная, развивающая). Аргументируйте свой ответ</li> </ol> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Как вы понимаете выражение: «Пустить пыль в глаза»?</li> <li>3. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ</b></p> <p>Деловое общение —</p> <p>Вербальное общение —</p> <p>Невербальное общение —</p> <p>Коммуникативный барьер —</p> <p>Кинесика —</p> <p>Формы делового общения:</p>

### ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

*Задание 1.* Ознакомьтесь с методикой, пройдите тест Шкала удовлетворения базовых психологических потребностей. BPNSS, проанализируйте полученный результат.

*Задание 2.* Ознакомьтесь с методикой, пройдите тест на выгорание, Маслач (MBI; Maslach & Jackson, 1981), проанализируйте полученный результат.

*Задание 3.* Ознакомьтесь с методикой диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко. Пройдите тест для диагностики выраженности различных проявлений эмпатии, а также общего уровня эмпатических способностей. Проанализируйте полученный результат.

*Задание 4.* Оценка коммуникабельности личности. Чтобы оценить свою коммуникабельность, задайте себе следующие вопросы.

Умеете ли Вы так поздороваться или о чем-то спросить, чтобы человеку было приятно ответить вам? Способны ли Вы вызвать интерес и чувство доверия? Если с Вами грубы, находите ли Вы ответную реакцию помимо собственной грубости? Есть ли у Вас способность спокойно осадить грубияна, сделать его поневоле вежливее? Умеете ли Вы вовремя пошутить, разрядить накаленные страсти? Умеете ли Вы прервать разговор, но так, чтобы собеседник не обиделся на Вас? Умеете ли Вы отказать в чьей-то просьбе, но не вызывать при этом враждебности? Умеете ли Вы попрощаться, но так, чтобы Вас хотели видеть еще раз?

Проанализируйте, в каких ситуациях Вы чувствуете себя скованно, неуверенно: при публичном выступлении, попадании в общество малознакомых людей, беседах с начальством, при знакомстве с представителями другого пола и т. д. Что в этих ситуациях Вас смущает: отсутствие ли общей темы разговора, косноязычие, тягостные паузы, боязнь покраснеть или показаться неумным и т. д.

*Задание 5.* Определите, верным ли является то или иное высказывание. Обоснуйте свою точку зрения.

1. Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации о мире.
2. Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации об отношениях участников коммуникации.
3. Неконгруэнтность — это противоречие между смыслом слов и сопровождающими их жестами.
4. Неконгруэнтность — это несоответствие смысла выступления оратора реальной действительности.
5. Неконгруэнтность — это неправильное поведение оратора в аудитории.
6. Вербальный сигнал несет больше информации, чем невербальный.
7. В официальном общении используются преимущественно стандартные невербальные сигналы.
8. Умеренная жестикация — признак воспитанности.
9. Дети и молодежь жестикулируют больше, чем взрослые.
10. Риторические жесты — это жесты, используемые оратором в процессе выступления перед аудиторией.
11. Риторические жесты — это жесты, акцентирующие отдельные части высказывания.
12. Имидж — это долговременная ролевая маска человека.
13. Имидж — это стремление человека хорошо выглядеть.
14. Имидж — это приятное впечатление о человеке.
15. Имиджмейкер — это человек, который разрабатывает новый имидж для себя.
16. Имиджмейкер — это человек, который разрабатывает новый имидж для других.
17. Имидж необходим каждому человеку.
18. Имидж необходим только людям, ведущим публичный образ жизни.
19. Классический стиль символизирует компетентность.

20. Романтический стиль хорошо воспринимается малообразованной аудиторией.
21. Спортивный стиль воспринимается позитивно в любой аудитории.
22. Экстравагантный стиль позитивно воспринимается творческими людьми.
23. Высокая прическа повышает статус.
24. Короткая стрижка мужчины символизирует невысокий интеллект.
25. Блондинок воспринимают как более умных.
26. Мягкий силуэт одежды повышает доверие к оратору.
27. Собеседнику надо преимущественно смотреть в глаза.
28. Собеседнику надо преимущественно смотреть в лицо.
29. Улыбчивого человека воспринимают как несерьезного.
30. Улыбчивого человека воспринимают как носителя положительных качеств.

Задание 6. Пройдите тест, проанализируйте результаты.

#### Тест «Эмоции как средство невербального общения»

**Инструкция.** Вам необходимо на каждый поставленный вопрос ответить «да» или «нет».

1. Когда вас о чем-либо просят, вам трудно отказать?
2. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
3. Чувствуете ли вы себя несчастным человеком без достаточных на то оснований?
4. Не становится ли вам неудобно, когда вы хотите заговорить симпатичной особой противоположного пола?
5. Бывает ли, что вы выходите из себя, нервничаете?
6. Волнуетесь ли вы от того, что сказали, или сделали то, чего не следовало бы делать?
7. Легко ли вас обидеть?
8. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы утаить от окружающих?

9. Правда ли, что иногда вы энергичны, а иногда неповоротливы, ленивы?
10. Часто ли мечтаете?
11. Считаете ли себя человеком легко возбудимым?
12. Распространяете ли иногда сплетни?
13. Бывает ли, что вам не спится, потому что разные мысли лезут в голову?
14. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
15. Бывают ли у вас приступы дрожи?
16. Ощущаете ли потребность в друге, который вас поймет, утешит?
17. Раздражительны ли вы?
18. Волнуетесь ли по поводу каких-то неприятных событий, которых могло бы не быть?
19. Опаздывали ли когда-нибудь на свидание или на работу, учебу?
20. У вас бывают ночные кошмары?
21. Донимают ли вас ночные кошмары?
22. Можете ли назвать себя нервным человеком?
23. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
24. Легко ли вы обижаетесь, когда вам указывают на ошибки?
25. Не кажется ли вам иногда, что вы хуже остальных?
26. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых некомпетентны?
27. Заботитесь ли о своем здоровье?
28. Страдаете ли от бессонницы?

**Интерпретация результатов:** сначала давайте выясним, насколько честными вы были в ответах. Сколько раз вы сказали «нет» в ответах на вопросы 5, 8, 13, 20, 24, 27? Если больше, чем два, то остальные очки можете и не считать — вы были нечестны, отвечая на вопросы. Во всяком случае в этом уверены авторы теста.

А если все в порядке, считайте дальше. Это очень просто: стоит лишь определить, сколько у вас «да» на те вопросы, которые остались. Если меньше 12 — вы эмоционально стойкий человек.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

#### Упражнение «Говорю, что вижу»

*Цель:* разминка, улучшение атмосферы в группе, развитие навыка безоценочных высказываний.

*Инструкция.* Сидя в круге, вы будете наблюдать за поведением других и, по очереди, говорить, что видите относительно любого из участников. Описывая поведение, действия других людей не оценивайте их, а просто констатируйте наблюдаемое. К примеру: «Жанна сидит, положив ногу на ногу», «Катя улыбается». Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения.

Обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные и обсудите, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

**1.** Вы считаете, что мимика и жесты это — ...

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

**2.** У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов ...

а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

**3.** Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

**4.** Какая часть тела «выразительнее» всего:

а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

**5.** Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

**6.** Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на ...

а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

**7.** Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его ...

а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

**8.** Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него ...

а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

**9.** Большинство используемых жестов и поз ...

а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

Ответьте на вопросы теста.

1. Что из перечисленного относится к невербальным средствам общения?

- а) жесты;
- б) речь;
- в) мимика;
- г) походка;
- д) пантомимика;

2. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:

- |              |                                    |
|--------------|------------------------------------|
| а) > 3,7 м   | 1) личная зона                     |
| б) 0–0,6 м   | 2) социальная зона                 |
| в) 0,6–1,2 м | 3) общественная или публичная зона |
| г) 1,2–3,7 м | 4) интимная зона                   |

3. Кинесика — это ...

а) наука, предметом изучения которой является параязык — звуковые коды, дополняющие речь и включенные в процесс языковой коммуникации;

б) наука, изучающая расположение людей и положение их тела при общении;

в) наука о языке тела и моторике, отображающей эмоциональные реакции человек.

4. Что это за жест?

- а) эмблематический;
- б) регулятивный;
- в) иллюстративный.



5. Что передает этот жест?

- а) самоуверенность;
- б) недоверие;
- в) закрытость;
- г) ложь.



6. У кого зона личного общения находится на более близком расстоянии?

- а) у жителей России;
- б) у жителей США;
- в) у жителей Германии.

7. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

- а) все время разговора;
- б)  $\frac{2}{3}$  времени разговора;
- в) половину времени разговора;
- г) иногда.

8. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:

- а) скуку;
- б) гордость;
- в) печаль;
- г) досаду.

9. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:

- а) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- б) он чувствует свое превосходство;
- в) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- г) он оценивает Ваши слова.

10. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

- а) неуверенный в себе человек;
- б) нервничает, взволнован;
- в) хочет поскорее расстаться с Вами;
- г) расположен к Вам, согласен с Вами.

<p style="text-align: center;"><b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Упражнение «Карусель»</b></p> <p><i>Цель:</i> формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты, развитие эмпатии и рефлексии. В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком.</p> <p><i>Задание:</i> войти в контакт, поддержать разговор и проститься. Члены группы встают по принципу «карусели», т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный</p> <p><i>Примеры ситуаций:</i></p> <p>Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...</p> <p>Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...</p> <p>Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.</p> <p>После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...</p> <p>Время на установление контакта и проведение беседы 3 минуты. Затем ведущий дает сигнал и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.</p>	<p>Что вы чувствовали, выполняя упражнение?</p> <p>Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т. д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы — настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удастся ли им успешно общаться с окружающими людьми — друзьями, коллегами, родственниками и т. д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.</p> <p><i>Рефлексия:</i></p> <p>Каждый участник говорит о своем эмоциональном состоянии, о том, что понравилось, что не понравилось, что хотелось бы сделать по-другому, что было полезным, новым, значимым и т. п.</p> <p>Какие чувства испытывали?</p> <p>Что нового узнали о себе, о других?</p> <p>Как будете использовать эти знания?</p> <p>Чему научились?</p> <p>Как это пригодится в будущем?</p> <p>Что было важным?</p> <p>Над чем вы задумались?</p> <p>Что происходило с вами?</p> <p>Участники передают игрушку по кругу, по очереди высказываясь.</p>
<p style="text-align: center;"><b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)</b></p> <p>Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.</p> <p>Рефлексия: 5 минут.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Тест для контроля знаний</b></p> <p><b>1.</b> Форма организации межличностного взаимодействия, при которой усилия участников объединены для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций и ролей:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) конкуренция;</li> <li>б) согласие;</li> <li>в) кооперация;</li> <li>г) приспособление.</li> </ol>

<p><b>2.</b> Какой тип взаимодействия предполагает затруднение и препятствие в достижении целей:</p> <p>а) кооперация;                      в) компромисс;  б) согласие;                            г) конкуренция.</p> <p><b>3.</b> Женская ролевая модель ориентирована на следующие ценности:</p> <p>а) социальную компетентность (система знаний о социальной действительности и себе, система сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных социальных ситуациях);  б) способность устанавливать, поддерживать и сохранять отношения;  в) заботу о близких;  г) все вышеперечисленное.</p> <p><b>4.</b> Коммуникативная компетентность это — ...</p> <p>а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;  б) достижение взаимопонимания партнеров;  в) понимание ситуации и предмета общения;  г) система внутренних ресурсов, необходимых для эффективной коммуникации.</p> <p><b>5.</b> Формы межличностного взаимодействия:</p> <p>а) привязанность, дружба, любовь;  б) соревнование, уход, времяпрепровождение;  в) игра, социальное влияние, конфликты;  г) все ответы верны.</p> <p><b>6.</b> Взаимодействие между незнакомыми или не связанными личными отношениями людьми (пассажиры и т. п.) — это:</p> <p>а) анонимное общение;  б) формальное общение;  в) неформальное общение;  г) деловое общение.</p> <p><b>7.</b> Автором «Теории обмена» в межличностном взаимодействии является:</p> <p>а) Дж. Мид;                            в) Э. Гофман;  б) З. Фрейд;                            г) Дж. Хоманс.</p>	<p><b>8.</b> Человек жесткий, напористый, легко перебивает других, насмешлив, резок и груб в общении</p> <p>а) доминантный собеседник;                      в) мобильный собеседник;  б) недоминантный собеседник;                      г) ригидный собеседник.</p> <p><b>9.</b> Позиции, которые создают реальный процесс взаимодействия (по Э. Берну):</p> <p>а) родитель;                            в) ребенок;  б) взрослый;                            г) все ответы верны.</p> <p><b>10.</b> Различной продолжительности связи между людьми, которые выполняют определенные функции по отношению друг к другу: покупатель – продавец, врач – больной и т. д. — это:</p> <p>а) анонимное общение;                      в) деловое общение;  б) формальное общение;                      г) манипулятивное общение.</p> <p><b>11.</b> Общение, которое направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (обман, псевдодоброта и т. п.) — это:</p> <p>а) формальное общение;                      в) деловое общение;  б) неформальное общение;                      г) манипулятивное общение.</p> <p><b>12.</b> Человек, который опирается на слуховой материал:</p> <p>а) аудиал;                                в) кинестетик;  б) визуал;                                г) рационалист.</p> <p><b>13.</b> Стремление понять ситуацию и собеседников, желание лучше взаимодействовать и избегать конфликтов — это:</p> <p>а) ориентация на контроль;                      в) ориентация на понимание;  б) ориентация на подчинение;                      г) ориентация на доминирование.</p> <p><b>14.</b> Интерактивная функция коммуникации представляет собой:</p> <p>а) восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимоотношений;  б) передачу истинных или ложных сведений;  в) организацию взаимодействия между людьми;  г) изменение характера эмоциональных переживаний.</p>
---	--

**Цель занятия:** осознание используемых в личностном и профессиональном опыте механизмов социальной перцепции, формирование навыков эффективного восприятия и поведения.

<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие о взаимодействии, контакте как основной единице анализа межличностных отношений.</li> <li>2. Стратегии поведения участников взаимодействия.</li> <li>3. Функции невербальных интеракций в организации взаимодействия.</li> <li>4. Виды взаимодействий. Деловое взаимодействие.</li> <li>5. Стили общения.</li> </ol>	<p>А теперь посчитаем:</p> <p><b>1–3 балла.</b> 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 далеко не всегда приятно, но всегда крайне тяжело. Вам следовало бы над этим задуматься.</p> <p><b>4–9 баллов.</b> Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник, хотя можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но вы не требуете в такие минуты особого внимания к вашей персоне от окружающих.</p> <p><b>9–11 баллов.</b> Вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: вам действительно приятна все время ваша роль или иногда вам приходится играть, как на сцене?..</p> <p><i>Задание 2. Упражнения на казуальную атрибуцию.</i> Представьте, что:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) один человек вдруг неожиданно грубо ответил на вопрос другого...</li> <li>б) вернувшись из магазина, вы обнаружили, что дверь вашей квартиры распахнута...</li> </ol> <p>Нужно как можно быстрее назвать побольше причин этих фактов, возможных объяснений. Подсказка: причины нужно искать в трех направлениях — в субъекте, объекте и в ситуации, а также в преднамеренности или непреднамеренности действий.</p>
<p style="text-align: center;"><b>ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</b></p> <p><i>Задание 1. Тест «Приятно ли с вами общаться?».</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вы любите больше слушать, чем говорить?</li> <li>2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?</li> <li>3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?</li> <li>4. Любите ли вы давать советы?</li> <li>5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?</li> <li>6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?</li> <li>7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?</li> <li>8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?</li> <li>9. Вы любите быть центром внимания?</li> <li>10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?</li> <li>11. Вы хороший оратор?</li> </ol> <p>Если вы ответили положительно на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете засчитать себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.</p>	

Задание 3. Проанализируйте и опишите свои роли.



### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого?

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

Какая из трех стратегий взаимодействия медицинского работника и пациента (императивная, манипулятивная, развивающая) будет наиболее эффективной в таких ситуациях, как:

- а) потеря медицинской карточки в регистратуре;
- б) опоздание пациента к назначенному времени на прием;
- в) агрессивные требования и высказывания пациента в кабинете?

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

#### Упражнение на общение «Другими словами»

*Цель:* тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

*Время:* 20–25 мин.

*Количество участников:* любое. Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу из 5–6 слов. Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов).

Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова и т. д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Ведущий и еще 2–3 добровольца выступают в роли арбитров — следят, чтобы игроки не повторяли слова, а смысл высказывания передавался верно. Если команд несколько, между ними можно провести соревнование, кто быстрее передаст высказывания (фразы всем даются разные, но сходные по сложности и количеству слов).

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 4

Вспомните и опишите случаи из своей жизни, когда первое впечатление о каком-либо человеке оказалось для вас ошибочным? Что вы испытывали, когда поняли это? Что способствовало созданию неправильного восприятия? Как вы осознали его ошибочность? О каких ошибках возможно шла речь?

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 5

Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это ...  
а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
2. У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...  
а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.
3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:  
а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.
4. Какая часть тела «выразительнее» всего:  
а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.
5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:  
а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на ...

- а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его ...

- а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него ...

- а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина ...

- а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз ...

- а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национальнокультурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

**Цель занятия:** развитие навыков межличностного общения в групповой деятельности.

<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причины несчитываемости исходных невербальных сигналов в процессе коммуникации.</li> <li>2. Невербальные признаки следующих состояний (открытости, защиты, подозрительности и скрытности, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, уверенности, несогласия, готовности).</li> <li>3. Искажение смысла и потеря информации. Инструментарии невербального контакта.</li> <li>4. Невербальное поведение как средство выражения психических состояний.</li> </ol>	<p>Фасилитация —</p> <p>Каузальная атрибуция —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ</b></p> <p>Социально-психологический климат —</p> <p>Конформизм —</p> <p>Нонконформизм —</p> <p>Ингибиция —</p>	<p style="text-align: center;"><b>ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</b></p> <p><i>Задание 1.</i> Подготовьте 4 ментальные карты, в которых центральными понятиями будут: межличностные отношения, конфликт, медиация и социально-психологический климат.</p> <p><i>Задание 2.</i> Приведите примеры и опишите способы обмена информацией в группе. Какие трудности возникают на пути обмена информацией?</p> <p><i>Задание 3.</i> Пройдите тест Р. М. Белбина «Групповые роли в команде».</p> <p><b>Инструкция.</b> В этом задании используется приведенный ниже вопросник Белбина. В каждом из семи разделов распределите 10 баллов между возможными ответами согласно тому, как Вы полагаете, они лучше всего подходят Вашему собственному поведению. Эти десять пунктов могут быть распределены поровну или, возможно, все приданы одному-единственному ответу.</p> <p><b>I Какой вклад я надеюсь внести в работу группы:</b></p> <p>а) Я думаю, что способен быстро замечать новые возможности и извлекать из них выгоды.</p>

- b) Я могу успешно работать с самыми разными людьми.
- c) Генерация идей — мое врожденное достоинство.
- d) Моим достоинством является умение находить людей, способных принести пользу команде.
- e) Моя способность доводить все до конца во многом обеспечила мою персональную эффективность.
- f) Я готов перенести временную непопулярность, если вижу, что мои действия принесут в конечном счете полезные результаты.
- g) Я быстро выясняю, что сработает в ситуациях, хорошо мне знакомых.
- h) Личные заблуждения и предубеждения не мешают мне находить и доказывать преимущества альтернативных курсов действий.

**II Мои недостатки, которые могут проявиться в командной работе, следующие:**

- a) Я чувствую себя неуверенно на совещании, если отсутствуют четкая повестка дня и контроль за ее соблюдением.
- b) Я склонен быть слишком великодушным к людям, имеющим правильную точку зрения, но не высказывающим ее открыто.
- c) Я склонен слишком много говорить, когда в группе обслуживаются новые идеи.
- d) Вследствие моей осмотрительности я не склонен быстро и с энтузиазмом присоединяться к мнению коллег.
- e) Я иногда выгляжу авторитарным и нетерпимым, когда чувствую необходимость достичь чего-то.
- f) Мне трудно повести людей за собой, поскольку я слишком подвержен влиянию атмосферы, царящей в группе.
- g) Я слишком захвачен идеями, которые мне приходят в голову, и поэтому плохо слежу за тем, что происходит вокруг.
- h) Мои коллеги находят, что я слишком много внимания уделяю деталям и чрезмерно беспокоюсь о том, что дела идут неправильно.

**III Участие в совместном проекте:**

- a) Я умею влиять на людей, не оказывая на них давления.

- b) Врожденная осмотрительность предохраняет меня от ошибок, возникающих из-за невнимательности.
- c) Я готов оказать давление, чтобы совещание не превращалось в пустую трату времени и не терялась из виду основная цель обсуждения.
- d) Можно рассчитывать на поступление от меня оригинальных предложений.
- e) Я всегда готов поддержать любое предложение, если оно служит общим интересам.
- f) Я энергично ищу среди новых идей и разработок свежайшие.
- g) Я надеюсь, что моя способность выносить беспристрастные суждения признается всеми, кто меня знает.
- h) На меня можно возложить обязанность следить за тем, чтобы наиболее существенная работа была организована должным образом.

**IV Особенности моего стиля работы в команде, следующие:**

- a) Я постоянно стараюсь лучше узнать своих коллег.
- b) Я неохотно возражаю своим коллегам и не люблю сам быть в меньшинстве.
- c) Я обычно нахожу вескую аргументацию против плохих предложений.
- d) Я полагаю, что обладаю талантом быстро организовать исполнение одобренных планов.
- e) Я обладаю способностью избегать очевидных решений и умею находить неожиданные.
- f) Я стремлюсь добиться совершенства при исполнении любой роли в командной работе.
- g) Я умею устанавливать контакты с внешним окружением команды.
- h) Я способен воспринимать любые высказываемые мнения, но без колебаний подчиняюсь мнению большинства после принятия решения.

**V Я получаю удовлетворение от работы, потому что:**

- a) Мне доставляет удовольствие анализ ситуаций и взвешивание всех шансов.
- b) Мне нравится находить практические решения проблем.

- с) Мне нравится сознавать, что я создаю хорошие рабочие взаимоотношения.
- д) Я способен оказывать сильное влияние на принятие решений.
- е) Я получаю возможность встретиться с людьми, способными предложить что-то новое для меня.
- ф) Я способен добиться согласия людей на реализацию необходимого курса действий.
- г) Я чувствую себя в своей стихии, когда могу уделить задаче все мое внимание.
- h) Мне нравится находить задачи, требующие напряжения воображения.

**VI Если мне неожиданно предложат решить трудную задачу за ограниченное время с незнакомыми людьми, то:**

- а) Я бы почувствовал необходимость сначала в одиночестве обдумать пути выхода из тупика, прежде чем начать действовать.
- б) Я был бы готов работать с человеком, указавшим наиболее позитивный подход, каковы бы ни были связанные с этим трудности.
- с) Я бы попытался найти способ разбиения задачи на части в соответствии с тем, что лучше всего умеют делать отдельные члены команды.
- д) Присущая мне обязательность помогла бы нам не отстать от графика.
- е) Я надеюсь, мне бы удалось сохранить хладнокровие и способность логически мыслить.
- ф) Я бы упорно добивался достижения цели, несмотря ни на какие помехи.
- г) Я был бы готов действовать силой положительного примера при появлении признаков отсутствия прогресса в командной работе.
- h) Я бы организовал дискуссию, чтобы стимулировать выдвижение новых идей и придать начальный импульс командной работе.

**VII Мои недостатки, проявляемые в командной работе, следующие:**

- а) Я склонен проявлять нетерпимость по отношению к людям, мешающим, по моему мнению, прогрессу в делах группы.

- б) Окружающие иногда критикуют меня за чрезмерный рационализм и неспособность к интуитивным решениям.
- с) Мое стремление обеспечить условия, чтобы работы выполнялась правильно, может приводить к снижению темпов.
- д) Я слишком быстро утрачиваю энтузиазм и стараюсь почерпнуть его у наиболее активных членов группы.
- е) Я тяжел на подъем, если не имею ясных целей.
- ф) Мне иногда бывает очень трудно разобраться во встретившихся мне сложностях.
- г) Я стесняюсь обратиться за помощью к другим, когда не могу что-либо сделать сам.
- h) Я испытываю затруднения при обосновании своей точки зрения, когда сталкиваюсь с серьезными возражениями.

Убедитесь, что вопросы в каждой серии сводятся к 10 и итог для всех семи серий равен 70.

Перед анализом результатов вопросника посмотрите, согласны ли Вы с его результатами. Белбин дал наименование каждой из личностных групп, которые, как он нашел, связаны с необходимыми функциями, требуемыми для работы эффективной команды.

Прочитайте от начала до конца короткие описания и пометьте их «Высокий» (High), «Средний» (Medium) или «Низкий» (Low), согласно Вашей точке зрения на себя как на члена команды. В успешной команде все 8 ролей нужны (и почитаемы) в большей или меньшей степени в зависимости от задачи.

Заполните таблицу 2 и подведите итоги, чтобы представить Ваш профиль. Заметьте, что эта таблица анализа расшифровывает очки и не является простым сложением очков. Например, если Ваш счет в Разделе 1 был: a = 1, b = 4, c = 2, d = 0, e = 1, f = 2, g = 0, h = 0. Тогда, используя дешифрирующую таблицу. Ваш первый ряд будет выглядеть так:

Раздел	И	П	Ф	М	Р	О	К	Д
1	g 0	d 0	f 2	c 2	a 1	h 0	b 4	e 1

Начальные буквы сверху соответствуют типам роли в команде, которые списаны ниже.

Теперь давайте подсчитаем Ваши очки (используйте таблицу 3 для определения двух наиболее подходящих для Вас ролей в команде).

Таблица 2

Раздел	И	П	Ф	М	Р	О	К	Д
1	g	d	f	c	a	h	b	e
2	a	b	e	g	c	d	f	h
3	h	a	c	d	f	g	e	b
4	d	h	b	e	g	c	a	f
5	b	f	d	h	e	a	c	g
6	f	c	g	a	h	e	b	d
7	e	g	a	f	d	b	h	c
<b>Итоги</b>								

Таблица 3

	Низкая 0–33 %	Средняя 33–66 %	Высокая 66–85 %	Очень высокая 85–100 %	Средний балл
<b>И</b>	0–6	7–11	12–16	17–23	10.0
<b>П</b>	0–6	7–10	11–13	14–18	8.8
<b>Ф</b>	0–8	9–13	14–17	18–36	11.6
<b>М</b>	0–4	5–8	9–12	13–29	7.3
<b>Р</b>	0–6	7–9	10–11	12–21	7.8
<b>О</b>	0–5	6–9	10–12	13–19	8.2
<b>К</b>	0–8	9–12	13–16	17–25	10.9
<b>Д</b>	0–3	4–6	7–9	10–17	5.5

### Типы ролей в команде (по Белбину)

#### **Исполнитель (И)**

Это член команды, выражающий ее сущность, потому что цели Исполнителя идентичны целям команды. Часто Исполнитель является именно тем руководителем, выполняющим задания, которые

другие не всегда хотят выполнять. Исполнитель систематически составляет планы и эффективно претворяет их в производство. Стиль Исполнителя в команде — организация работ. Он может иметь недостаток гибкости и не любит непроверенные идеи.

#### **Председатель (или Координатор) (П)**

Этот тип руководителя организует работу команды и использование ресурсов в соответствии с групповыми целями. Председатель имеет ясное представление о сильных и слабых сторонах команды и работает с максимальным использованием потенциала каждого члена команды. Председатель может не обладать блестящим интеллектом, но он хорошо руководит людьми. Главная личная черта характера Председателя — это сильное доминирование и преданность групповым целям. Председатель является спокойным, несуетливым, самодисциплинированным, поощряющим и поддерживающим типом руководителя команды. Стиль руководства командой Председателя — радушно принимать вклады, вносимые в деятельность команды, и оценивать их в соответствии с целями команды. Он может не обладать особенно высоким интеллектом и творческими способностями.

#### **Формирователь (Приводящий в действие) (Ф)**

Это другой, более умело управляющий, честолюбивый, оппортунистический, предпринимательский тип руководителя команды. Он формирует усилия команды через установление целей и приоритетов. Формирователь присоединяется к точке зрения, что победителей не судят, и, в истинно Маккиавеллиевском стиле, прибегнет к незаконной или безнравственной тактике, если необходимо. Исследования Белбина показали, что это самая предпочтительная роль в команде. Стиль руководства Формирователя — оспаривать, мотивировать, достигать. Он склонен к провокациям, раздражению и нетерпению.

#### **Мыслитель (Генератор идей) (М)**

Это интровертный (сосредоточенный на своем внутреннем мире), умный, склонный к нововведениям член команды. Мыслитель представляет новые идеи, пытается их развивать, разрабатывает стратегию. Он интересуется, в основном, более широкими вопросами, которые могут дать результат, при недостаточном внимании к деталям.

Стиль Мыслителя — привносить инновационные идеи в работу команды и ее цели. Он склонен «витать в облаках» и игнорировать детали или протокол.

#### **Разведчик (Исследователь ресурсов) (Р)**

Это экстравертный (ориентированный на внешний мир), собирающий ресурсы тип генератора идей. Разведчик исследует и докладывает об идеях, ресурсах и новых усовершенствованиях, которые имеются вне команды. Он естествен в общественных отношениях и создает полезные внешние контакты для команды. Он обычно знает, как примирить интересы людей с общественными интересами. Разведчик обычно знает, кто может помочь решить проблемы. Стиль построения команды Исследователя ресурсов — создать сеть и собирать полезные ресурсы для команды. Разведчики могут терять интерес, стоит только пройти первоначальному увлечению.

#### **Оценщик (О)**

Оценщик объективен при анализировании проблем и оценке идей. Редко охваченный энтузиазмом, он защищает команду от принятия импульсивных, отчаянных решений. Стиль построения команды Оценщика — объективно анализировать и оценивать идеи и решения команды. Ему может не хватать вдохновения или способности мотивировать других.

#### **Коллективист (К)**

Коллективист играет ориентированную на отношения, поддерживающую роль. Этот чрезвычайно популярный тип нередок среди высших менеджеров. Коллективист благоприятно действует на дух команды, улучшает межличностное общение, сводит к минимуму конфликты в команде. Стиль построения команды Коллективиста — поддерживать отношения внутри команды. Он может быть нерешителен в момент кризиса.

#### **Доводчик (Завершающий работу) (Д)**

Доводчик продвигается вперед и настаивает на данном плане, проекте или предложении, когда возбуждение и энтузиазм других членов команды исчерпаны. Доводчик является тем, кто хорошо планирует, выполняет и доводит до конца задачи команды.

Он раздражается, если работа команды отстает от графика, и теряет удовлетворение от работы, когда работа не завершена. Стиль построения команды Доводчика — настаивать ради продвижения вперед, выдерживать сроки и завершать задачу, он неохотно выбрасывает что-либо из головы.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1**

Прочитайте следующий текст и ответьте на вопросы к нему. Если необходимо, воспользуйтесь справочной литературой.

К компонентам невербальной коммуникации, определяющим качество голоса, его диапазон, тональность, относят: темп, ритм и высоту звука (если они не выражают те или иные смыслы). В рамках данной группы невербальных средств коммуникации также следует учитывать атипичические индивидуальные особенности произношения — речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и т. п.

*Какие группы невербальных средств коммуникации вы знаете? Какие из них относятся к паралингвистическим или экстралингвистическим? О какой группе невербальных средств идет речь в данном тексте?*

Громкость голоса, особенно динамика изменений этого параметра во времени, — важное акустическое средство кодирования невербальной информации. Так, для печали характерна низкая громкость голоса, а для гнева — увеличенная. Большая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника.

*Если ваш собеседник разговаривает слишком громко, о чем это может свидетельствовать?*

Темп речи. Средние статистические характеристики темпа речи человека существенно изменяются с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса. Можно говорить о темпе речи как об индивидуальной личностной особенности, связанной прежде всего с характеристиками темперамента человека.

Быстрый темп речи может свидетельствовать об импульсивности, уверенности в себе, а спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность. Кроме того, существуют значительные различия по показателям речи между представителями разных культур: «нормальная скорость» речи у французов и итальянцев обычно выше, чем у немцев и англичан.

*Как соотносятся индивидуальные и культурные различия коммуникантов в проявлении такого параметра, как темп речи? Что, на ваш взгляд, оказывает большее влияние?*

Паузы во время разговора делают для того, чтобы предоставить партнеру возможность высказаться; выиграть время на размышление; придать силу словам, следующим за паузой; переждать отвлечение партнера; отреагировать на невербальные сигналы, свидетельствующие о желании партнера что-то сказать. Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, значит, он больше ориентируется на себя, а если он с трудом выносит паузы в разговоре, он больше ориентируется на межличностное взаимодействие. Умение держать паузу — порой незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание. Умение слушать паузу, интерпретировать причины молчания позволяет получить важную дополнительную информацию в процессе общения.

*Приведите примеры «красноречивого молчания» из личного опыта. Удалось ли вам правильно интерпретировать коммуникативное намерение собеседника?*

Смех рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении. Открытый, естественный смех (смех с широко раскрытым ртом) демонстрирует радость, удовольствие, одобрение. Полные люди, люди веселые по натуре смеются всем телом. Смех, снимающий напряжение, разряжающий обстановку, чаще всего отражает естественную реакцию на что-то веселое, комичное,

он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру. Демонстративная реакция может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущенным смехом. Наконец, бывает смех искусственный, вымученный как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

*Проявляются ли, на ваш взгляд, этнокультурные различия коммуникантов в использовании такого невербального средства, как смех? В чем именно?*

Вздохи, стоны, покашливания также представляют собой «говорящие» звуки. Их роль в общении сводится, прежде всего, к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т. п.) и «заражению» окружающих путем вызывания у них аналогичных чувств.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

Соотнесите группы жестов и их функции соответственно.

- |                       |   |       |
|-----------------------|---|-------|
| 1. Жесты-регуляторы   | – своеобразные заменители слов в общении (поднятый вверх большой палец и др.);  | _____ |
| 2. Жесты-эмблемы      | – демонстрируют специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывание, перебирание отдельных предметов и др.); | _____ |
| 3. Жесты-иллюстраторы | – часто связываются с механизмом адаптации к стрессовой ситуации;   | _____ |
| 4. Жесты-адаптеры     | – выражают через движения определенные эмоции (растерянность, удивление, отвращение, радость);                                    | _____ |
| 5. Жесты-аффлекторы   | – «наглядные» жесты («вот какого размера», «вот такой формы»);  | _____ |
|                       | – выражают отношение говорящего к чему-либо или к кому-либо (кивок, целенаправленные движения руками и др.).                      | _____ |



### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 6

#### Методика оценки психологической атмосферы в коллективе А. Ф. Фидлера

Методика используется для оценки психологической атмосферы в коллективе. Она допускает анонимное исследование, что повышает ее надежность, которая увеличивается в сочетании с другими методиками (например, социометрией).

**Инструкция:** в таблице 4 приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в вашей группе, коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поставите знак «+», тем более выражен этот признак в вашем коллективе.

Таблица 4

	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Дружелюбие									1. Враждебность
2. Согласие									2. Несогласие
3. Удовлетворенность									3. Неудовлетворенность
4. Продуктивность									4. Непродуктивность
5. Теплота									5. Холодность
6. Сотрудничество									6. Несогласованность
7. Взаимная поддержка									7. Недоброжелательность
8. Увлеченность									8. Равнодушие
9. Занимательность									9. Скука
10. Успешность									10. Безуспешность

**Обработка и интерпретация результатов:** ответ по каждому из 10 пунктов оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак «+», тем ниже балл, тем благоприятнее психологическая атмосфера в коллективе, по мнению отвечающего. Итоговый показатель колеблется от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (наиболее отрицательная).

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 7

#### Контрольный тест

- Понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним называется:
  - эмпатией;
  - идентификацией;
  - рефлексией;
  - стереотипизацией.
- Способность к сочувствию, сопереживанию и пониманию эмоций другого человека называется:
  - рефлексия;
  - эмпатия;
  - идентификация;
  - обратная связь;
  - каузальная атрибуция.
- Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей называется:
  - рефлексия;
  - эмпатия;
  - идентификация;
  - обратная связь;
  - каузальная атрибуция.
- Искусство нравиться другим людям и производить на них приятное впечатление называется:
  - аттракция;
  - эмпатия;
  - идентификация;
  - рефлексия;
  - каузальная атрибуция.
- Стремление человека быть в обществе других людей, ориентация личности на поддержку со стороны другого человека называется:
  - аттракция;
  - аффилиация;
  - эмпатия;
  - симпатия;
  - идентификация.
- Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения?
  - эмпатия;
  - стереотипизация;
  - рефлексия;
  - внушение;
  - убеждение.

**Цель занятия:** формирование навыков работы в коллективе и команде, эффективного общения с коллегами и пациентами.

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Калгари-Кембриджская модель навыков общения с пациентами.</li> <li>2. Стратегии поведения участников взаимодействия.</li> <li>3. Какие модели взаимоотношений врача и пациента существуют сегодня?</li> <li>4. Основные проблемы биоэтики.</li> <li>5. Модели взаимоотношений в системе «врач – пациент».</li> <li>6. Формирование навыков межличностного общения (активное слушание, ведение беседы, типы вопросов, обратная связь).</li> </ol>	<p>Калгари-Кэмбриджская модель —</p> <p>Деонтология —</p> <p>Коммуникационные навыки —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Назовите структурные компоненты Калгари-Кэмбриджской модели. Как они связаны между собой?</li> <li>2. Охарактеризуйте стили взаимоотношений врача и пациента.</li> <li>3. Охарактеризуйте модель Гиппократата.</li> <li>4. Назовите отличия модели Парацельса от деонтологической модели.</li> <li>5. Назовите отличительные черты технической модели взаимодействия врача и пациента.</li> <li>6. Назовите основные отличия коллегиальной модели от контрактной.</li> <li>7. Дайте характеристику моделям: руководство, партнерство и контрактная.</li> </ol>	<p>Социальная зона общения —</p> <p>Авторитарный стиль общения —</p> <p>Комплаенс —</p>

### ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

**Задание 1.** Составьте краткий конспект по базовым коммуникационным навыкам взаимоотношений «врач – пациент»: адекватное вещественное окружение, приветствие пациентов, активное слушание, эмпатия, уважение, заинтересованность, теплота и поддержка, язык, взаимоотношение сотрудничества, закрытое интервью, навыки сбора информации, молчание, управление потоком информации.

**Задание 2.** Опишите все этапы консультации и его цели. Какие навыки нужны врачу для достижения этих целей?

**Задание 3.** Перечислите коммуникативные навыки, которые позволят вам мотивировать пациента рассказать о себе?

**Задание 4.** Запишите методы, способствующие комплаенсу.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

#### Экспресс-диагностики определения типа партнера по общению

В деловом контакте, беседе для получения наибольшего эффекта очень важно учитывать тип собеседника. Основными критериями типологии являются следующие элементы:

- компетентность;
- откровенность и искренность;
- владение приемами общения;
- заинтересованность в теме и успехе контакта.

**Задание:** опишите, используя примеры из художественной литературы, представителя любого психотипа из предложенных в таблице 5. К какому типу вы бы отнесли себя?

Таблица 5

Тип собеседника	Как вести себя с ним
<b>Важная птица</b> (жираф). Такой собеседник выше всех в своих глазах. Он не выносит никакой критики	– применяйте метод «Да – Но»; – не давайте никому на деловой беседе быть гостем, которого ничто не интересует

### Продолжение таблицы 5

Тип собеседника	Как вести себя с ним
<b>Вздорный человек «нигилист»</b> (бульдог). Такой тип собеседника характеризуется нетерпеливостью, вздорностью, несдержанностью. Он довольно часто может выходить за профессиональные рамки беседы. Подвергает все и вся сомнению	– оставаться в рамках профессионального разговора, быть совершенно спокойным; – предоставить другим участникам беседы опровергнуть его доводы; – склонить его на свою сторону; – переговорить с ним в перерыве и выяснить, по возможности, причину его поведения; – в аудитории, если это от Вас зависит, посадить его в «мертвый угол»
<b>Позитивный человек</b> (конь). Он добродушный, положительно воспринимает информацию, способен везти «воз» деловой беседы, спокоен к критике и в критике	– умеренно включать в беседу; – дать ему возможность подвести итоги делового контакта, беседы; – его можно посадить на любое свободное место
<b>Всезнайка</b> (обезьянка). У такого человека на все есть свое мнение и, как правило, поверхностное. Он не может долго усидеть на месте. Его «подмывает» высказаться	– постараться убедить его в том, что у других тоже есть свое мнение и они хотели бы о нем заявить; – предоставьте ему возможность сделать промежуточный вывод; – попросите других оценить его позицию; – посадите его рядом с собой, чтобы можно было им управлять
<b>Болтун</b> (лягушка). Человек, который не может остановиться в своей болтовне. Довольно часто он бестактен, без всякой необходимости прерывающий любого собеседника	– используйте максимум такта для остановки его болтовни; – старайтесь ограничить его во времени; – в аудитории посадите его рядом с авторитетными людьми или рядом с собой

Окончание таблицы 5

Тип собеседника	Как вести себя с ним
<b>Трусишка</b> (лянь). Такой человек больше молчит, чем говорит. Если Вы его не разговорите, то ничего не узнаете о его мнении	– задавайте ему легкие информационные вопросы; – при любом удобном случае поблагодарите его за участие в разговоре; – одобрите его; – помогите ему сформулировать мысль; – не допускайте насмешек в его адрес
<b>Хладнокровный, неприступный собеседник</b> (еж). Этот собеседник колюч во взгляде и ответах	– необходимо заинтересовать его в обмене опытом; – использовать словесные обороты типа: «Кажется, Вы не совсем согласны с...?»; – при удобном случае попытайтесь выяснить причину его поведения
<b>Незаинтересованный собеседник</b> (бегемот). Такой собеседник лучше бы проспал всю беседу	– задавайте вопросы информационного характера; – провоцируйте его на беседу; – задавайте ему стимулирующие вопросы; – попытайтесь выявить, что его интересует
<b>Почемучка</b> (лиса). Он постоянно задает вопросы, не дожидаясь на них ответов. Скор, эмоционален	– большинство его вопросов отправлять на остальных собеседников; – дайте ему понять, что он прав или дайте нужный ответ

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2**

**Тест «Трансактный анализ общения»**

Ответьте на вопросы теста и обработайте результаты.

**Инструкция.** Соотнесите высказывания с собственным поведением, пользуясь шкалой от 1 до 10 баллов (чем меньше балл, тем менее соответствует данное поведение Вам, чем больше — тем выше степень

соответствия данного высказывания относительно Вашего поведения; 1 балл — совсем не характерно, 10 баллов — характерно в максимальной степени). Балл проставляйте рядом с номером утверждения.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более взрослые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в некоторых событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькой.
8. Думаю, что правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчива.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

**Обработка результатов:**

- Шкала Д — сумма баллов 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 утверждений.  
Шкала В — сумма баллов 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 утверждений.  
Шкала Р — сумма баллов 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 утверждений.

**Интерпретация результатов:** по набранным баллам составляется формула распределения шкал ДВР от максимального балла к минимальному. Полученную формулу соотносим со следующим ключом:

– **формула РВД** означает, что категоричность и самоуверенность в Вас доминируют;

– **формула ВДР** означает, что Вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям;

– **формула ВРД** означает, что Вы рациональны и неэмоциональны, с чрезмерно развитым чувством ответственности;

– **формула ДВР** означает, что Вы непосредственны и часто не контролируете свои эмоции;

– **формула ДРВ** означает, что в Вас присутствует некая двойственность: от позиции импульсивного реагирования в большинстве ситуаций, до повышенного самоконтроля в других;

– **идеальным** следует признать результат, когда по всем трем позициям у Вас получается равное количество баллов.

**Родитель.** Допустим, в нас есть несколько состояний души, первое из которых названо «родитель». Почему в нас существует «родитель»? Считается, что в основе этого состояния лежит опыт первых пяти лет нашей жизни, отпечатанный в глубине души без всяких корректив.

Это прежде всего предостережения и правила, реакции и оценки, которые окружали нас на первом этапе жизни. Без родительской заботы человеческий детеныш выжить не может. Поэтому все сказанное ими маленькому ребенку до определенной поры воспринимается как абсолютная истина. В нашем подсознании хранятся тысячи правил повседневного поведения и инструкции, что делать, а чего не делать. «Как поступают взрослые — так и надо жить», — усваивает маленький человек.

Интересно, что весь этот багаж активизируется, когда у нас появляются собственные дети и мы с удивлением ловим себя на повторении фраз и поступков наших родителей. Они как бы действуют в нашей жизни, находясь внутри нас и говоря нашими устами!

Кстати, и одеваемся мы часто в рамках тех ограничений на цвет, фасон и другие особенности одежды, которые были определены нам в раннем возрасте (не имеет значения, словами или своими привычками)!

Одежда, окружающая нас в детстве, сохраняется в подсознании ребенка и оттуда влияет на манеру одеваться уже во взрослом состоянии. Так, исследования показывают, что из тех, кто носил и видел вокруг себя в детстве безликую и некрасивую одежду в одном случае, часто вырастают люди, не придающие никакого значения своему костюму, в другом, наоборот, безвкусовые модники! Что происходит, когда в нас говорит «родитель»? Наш тон и внешний вид становятся назидательными, самоуверенными и несколько агрессивно-давящими на других. Мы поучаем, направляем, опекаем, оцениваем или осуждаем кого-либо.

Какой внешний облик отвечает такому внутреннему состоянию нашего «я»? В этом случае выбор падает на консервативную манеру одеваться. Тут уж мы жестко соблюдаем правила и традиции в нашем туалете и не признаем других подходов. С этой позиции одеваются люди, демонстрирующие в одежде устаревшие каноны их молодости. К сожалению, именно состояние души заставляет людей старшего поколения утверждать, что только они понимают, как должны одеваться молодые!

**Взрослый.** Другое состояние «я» — «взрослый». Это та часть души, в которой доминирует объективный подход: решения принимаются на основе рационального анализа поступающей информации, преодолеваются чужие мнения и правила, которые не соответствуют образу, стилю, реалиям нашей жизни. «Взрослый» в нас способен, просчитывая риск, оценить все возможные варианты выхода из ситуации. Он управляет ситуацией, сдерживая непосредственные реакции в общении.

Внешний вид — рациональный, корректный, сдержанный. У «взрослого» складывается имидж делового человека, профессионала в своей области. В общении он выдает трезвые оценки, логически мыслит, владеет собой.

Человек, в котором преобладает состояние «взрослый», одевается в соответствии с поставленными целями. Он не пойдет на поводу своих желаний и не купит вещь, которая ему нравится, но которую, если честно, ему некуда одеть!

Он не будет менять имидж только лишь ради игры, любые принятые перемены будут исключительно рационально оправданы!

**Дитя.** Третье состояние «я», по Эрику Берну, — это «дитя». Возникает оно в раннем детстве и как бы задерживается в глубинах психики навсегда. Когда человек кричит и плачет, когда он непосредствен и импульсивен, тут вне сомнений преобладает данный тип «я». Как правило, при стрессах и ударах судьбы, люди легко попадают в состояние «дитя». Хочется, чтобы тебя любили, жалели и решили все проблемы!

Эмоции, пережитые в раннем детстве, живут в нашем подсознании. Сходство с ситуациями, пережитыми в детстве, вызывают те же ощущения, которые мы испытывали, будучи детьми. Когда в нас говорят всевозможные комплексы и нам кажется, что мы не так хороши, как другие люди — тут же открывается позиция обиженного «дитя». Когда эмоции побеждают разум, когда мы не берем на себя никакой ответственности, когда радуемся мелким радостям как большим, искренне верим в азартные игры и кидаемся в различные сомнительные МММ — в нас опять господствует внутренняя позиция, наивного и радостно ожидающего чуда «дитя».

Внешний облик, манера поведения и стиль общения человека с доминирующим состоянием «дитя» — это позиция эмоционального, неуверенного, подчиняемого субъекта. Он может позволить себе капризничать, упрямиться, протестовать.

Именно это состояние «я» приводит человека к имиджу «вечного ребенка» или «подростка». Разнообразная манера одеваться, своеобразная игра в имидж! Тяга к чистым, ярким цветам, броским оттенкам тканей, увлечение косметикой и ювелирными украшениями, которые нас радуют, неоправданная экстравагантность, стремление

одеваться не по возрасту (тяготение к молодежному стилю), игнорирование норм и требований этикета — вот следствие живущего в нас «дитя».

Итак, трансактный анализ показывает нам, что одежда играет важную роль в проявлении состояния нашего «я», которое настраивает нас и окружающих на определенный тон и стиль общения.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

Установите соответствие.

Характер общения	Позиция общающихся партнеров за столом в соответствии с характером делового общения
1) сопернический или оборонительный; 2) кооперативное деловое взаимодействие; 3) независимое общение; 4) дружеское деловое взаимодействие	а) расположение по диагонали; б) напротив друг друга; в) угловая позиция; г) по одну сторону стола
Эго-состояние	Поведенческие особенности
1) родитель; 2) взрослый; 3) ребенок	а) логически мыслит, трезво, реально анализирует ситуацию, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания; б) все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное. Часто в разговоре использует «указующий перст»; в) эмоциональный, импульсивный, нелогичный, спонтанно подвижный, непредсказуемый

**Цель занятия:** овладение знаниями по теме и отработка практического навыка решения проблем межличностного общения. Развитие у студентов знаний, умений и навыков, направленных на эффективное распознавание и противодействие манипуляциям.

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержание понятий «характер», «акцентуация характера».</li> <li>2. Методологические принципы построения психологических исследований.</li> <li>3. Стратегии поведения при манипуляции.</li> <li>4. Техники защиты от манипуляции.</li> <li>5. Понятие, виды и механизмы психологического воздействия.</li> </ol>	<p>Манипуляция —</p> <p>Коммуникативная компетентность врача —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что такое акцентуация личности?</li> <li>2. Какие существуют способы психологической защиты?</li> <li>3. Что такое манипуляция?</li> <li>4. Как отличить манипуляцию от просьбы?</li> <li>5. Опишите структуру характера, перечислите черты характера.</li> </ol>	<p>Психологическая защита —</p> <p>Навык —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</b></p> <p><i>Задание 1.</i> Охарактеризуйте понятие и сущность социальной группы в психологии. Положение личности в группе и групповые роли. Межличностные отношения в группе.</p> <p><i>Задание 2.</i> Опишите две ситуации из вашей профессиональной сферы с применением психологические приемов влияния на партнера.</p> <p><i>Задание 3.</i> Напишите эссе на эту тему «Манипуляции в медицинских коммуникациях».</p>	<p>Характер —</p> <p>Сопротивление в психологии —</p>

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

Распределите компоненты общения соответствующим им характеристикам (табл. 6).

1. Перцептивный.
2. Коммуникативный.
3. Интерактивный.
4. Эмоциональный.

Таблица 6

Компонент общения	Затруднения в общении
	Неумение вникать в процессы и состояния окружающих. Невозможность видеть мир глазами другого человека. Неадекватность воссоздания представлений и содержания воздействий. Стереотипизация восприятия окружающих и искажение качеств личности партнера общения, «эскалация атрибуции». Преобладание в понимании другого человека оценочного компонента, недифференцированность оценок
	Преобладание эгоцентрической направленности эмоционального отклика. Свернутость сочувствия и содействия. Неадекватность восприятия эмоционального состояния других. Неприязненное, враждебное, высокомерное, подозрительное отношение к другим. Стремление получать в процессе общения только положительные эмоции
	Неумение выбрать адекватную форму сообщения. Невыразительность и длительность пауз в речи. Застывшая поза и несоответствие экспрессии речевому поведению. Низкий потенциал коммуникативного воздействия. Использование свернутых форм обращения
	Неумение поддерживать контакт и выходить из него. Стремление больше говорить, чем слушать. Навязывание собственной точки зрения, слепое доказывание своей правоты. Неумение аргументировать свои замечания. Симулирование несогласия в целях дезинформации партнера

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

#### Контрольный тест

1. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
  - а) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции;
  - б) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов;
  - в) все ответы верны.
2. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
  - а) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора;
  - б) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором;
  - в) все ответы верны.
3. Сколько уровней в структуре манипуляций?
  - а) 2;
  - б) 3;
  - в) 4.
4. Проблема информационно-психологической безопасности населения связана с:
  - а) искажением действительности;
  - б) агрессивностью СМИ;
  - в) все ответы верны.
5. Жертвой манипуляций чаще всего становятся люди:
  - а) с позитивной Я-концепцией;
  - б) с ощущением самооценности;
  - в) неуверенные в себе.

<p><b>6.</b> К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) «ложного вовлечения»;</li> <li>б) запутывания;</li> <li>в) все ответы верны.</li> </ul> <p><b>7.</b> В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью-психологического воздействия являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) ценностные установки партнера-адресата;</li> <li>б) когнитивные структуры партнера-адресата;</li> <li>в) духовные идеалы партнера-адресата.</li> </ul> <p><b>8.</b> Кому из ученых принадлежит высказывание: «Цель оправдывает средства»?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Макиавелли;</li> <li>б) Дж. Бюдженталь;</li> <li>в) В. Франкл.</li> </ul> <p><b>9.</b> К механизмам манипулятивного воздействия относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;</li> <li>б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;</li> <li>в) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор.</li> </ul> <p><b>10.</b> Адресат манипуляции в общении — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия;</li> <li>б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;</li> <li>в) партнер, который может стать жертвой манипуляции.</li> </ul> <p><b>11.</b> Для противодействия манипуляциям важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) оградить себя от манипуляций;</li> <li>б) повышать самооценку;</li> <li>в) все ответы верны.</li> </ul>	<p><b>12.</b> Средствами манипулирования могут выступать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) ложь;</li> <li>б) полуправда;</li> <li>в) правда.</li> </ul> <p><b>13.</b> Манипулятивная деятельность характеризуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) осознанностью;</li> <li>б) целенаправленностью;</li> <li>в) все ответы верны.</li> </ul> <p><b>14.</b> Мишени манипулятивного воздействия — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) объекты, включенные в деловую ситуацию;</li> <li>б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие;</li> <li>в) структурные уровни психики манипулятора.</li> </ul> <p><b>15.</b> Успех психологической манипуляции прежде всего зависит от того, насколько манипулятор:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) скрывает агрессивные намерения и поведение;</li> <li>б) знает психологические уязвимости жертвы, чтобы определить, какая тактика будет наиболее эффективной;</li> <li>в) все ответы верны.</li> </ul>
---	--

**Цель занятия:** изучить влияние стереотипного мышления на поведение человека и выявить его последствия. Сформировать у студентов навыки адаптироваться к различным жизненным, профессиональным условиям и способности выстраивать эффективное межличностное взаимодействие в учебной и профессиональной деятельности.

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Механизмы формирования стереотипов.</li> <li>2. Использование стереотипов в обществе.</li> <li>3. Методы критического восприятия стереотипов.</li> <li>4. Психологические механизмы формирования стереотипов.</li> <li>5. Психологические условия адаптации к профессиональному стрессу.</li> </ol>	<p>Стереотипизация —</p> <p>Коммуникативная среда —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какое влияние оказывает стереотипного мышления на поведение человека?</li> <li>2. Стереотипы как барьеры для личностного развития</li> <li>3. Какие существуют формы адаптации оказывают влияние на психофизиологическое состояние человека?</li> <li>4. Какие критерии психофизиологической адаптации?</li> <li>5. Что такое дезадаптация?</li> </ol>	<p>Адаптированность —</p> <p>Социальная адаптация —</p> <p>Эгоцентризм —</p> <p>Профессиональный стресс —</p>

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

*Задание 1.* Пройти диагностику социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонд.

*Задание 2.* Проанализируйте процесс адаптации студентов первого курса медицинского университета по следующим пунктам:

– процесс адаптации протекает по следующим уровням:

---

---

---

---

---

---

---

---

– в процессе адаптации студентов первого курса к обучению выявляются следующие трудности:

---

---

---

---

---

---

---

---

– предложите методы и способы успешной адаптации студентов первого курса к условиям обучения в медицинском университете:

---

---

---

---

---

---

---

---

*Задание 3.* Составьте сравнительную характеристику соотношения механизмов воздействия на личность и их связь с эмоциями и мышлением.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Задание 4.* Составьте список положительных и отрицательных сторон воздействия стереотипов на процесс коммуникации.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

#### Экспресс-диагностика доверия (по шкале Розенберга)

**Инструкция.** Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их, прежде чем начнете выполнять тест.

№	А	В

#### Опросник

1. Как вы думаете, большинству людей можно доверять или во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность?  
А. Большинству людей можно доверять.  
В. Во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность.
2. Могли бы вы сказать, что люди чаще всего стремятся быть полезным другим или они думают только о себе?  
А. Стремятся быть полезными другим.  
В. Думают только о себе.
3. Как вы думаете, большинство людей попытались бы обмануть вас, если бы им представилась такая возможность, или вели бы себя честно?  
А. Попытались бы обмануть, если бы им представилась такая возможность.  
В. Вели бы себя честно.

### Обработка и интерпретация результатов

**Ключ.** При соответствии ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении — в 0 баллов:

- 1 балл и меньше — низкий показатель доверия;
- 2 балла — средний показатель доверия;
- 3 балла — высокий показатель доверия.

№	1	2	3
Вариант ответа	А	А	В

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

#### Изучение способности к самоуправлению в общении

**Назначение.** Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения.

**Инструкция.** Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

#### Опросник

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.

8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
11. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с друзьями, чем когда смотрю ее один.
12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
13. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
14. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
15. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
16. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.
17. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.
18. Я считаю себя человеком, способным развлечь.
19. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.
20. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.
21. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.
22. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.
23. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя остаточно хорошо.
24. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.

25. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

### Обработка и интерпретация результатов

*Ключ.* Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно»:

– верно — 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25;

– неверно — 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Все баллы суммируются:

– **менее 8 баллов** — стабильная модель общения, некоторая ригидность;

– **8–17 баллов** — потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении;

– **17–25 баллов** — мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

**Цель занятия:** закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура, виды, динамика конфликта.</li> <li>2. Психологические причины конфликтов.</li> <li>3. Способы поведения в конфликте.</li> <li>4. Особенности протекания конфликтов в медицине.</li> <li>5. Способы разрешения конфликтов в медицинской практике.</li> </ol>	<p>Эскалация конфликта —</p> <p>Конфликтоген —</p> <p>Инцидент —</p>
<p style="text-align: center;"><b>ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Каковы дисфункциональные последствия конфликтов?</li> <li>2. Что такое возрастной эйджизм? Как ему противодействовать?</li> <li>3. Что относится к объективным и субъективным причинам конфликтов?</li> <li>4. Какие факторы влияют на возникновение конфликтов?</li> <li>5. Как классифицируются конфликты по направлениям и формам?</li> </ol>	
<p style="text-align: center;"><b>ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ</b></p> <p>Конфликтная ситуация —</p> <p>Медицинский конфликт —</p> <p>Динамика конфликта —</p>	<p style="text-align: center;"><b>ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ</b></p> <p><i>Задание 1.</i> Перечислите причины потенциального конфликта со стороны пациента.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

**Задание 2. Самооценка конфликтности.**

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

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

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

**2.** На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

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

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

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

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

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

**5.** Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция?

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

**6.** Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

**7.** Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

**8.** В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

- а) делаю им замечание;
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

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

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- в) выскажу ему все, что о нем думаю.

**10.** Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

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

а) нет;

б) разумеется, признаю;

в) постараюсь примирить наши точки зрения.

**Оценка результатов:** каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

**От 30 до 44 очков.** Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

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

**До 14 очков.** Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

**Задание 3.** Определение уровня конфликтности.

**Инструкция.** Оцените, насколько в вас представлено свойство, приведенное в таблице 7.

Таблица 7

Свойство	Баллы							Свойство
	7	6	5	4	3	2	1	
Рветесь в спор								Уклоняетесь от спора
Свои выводы сопровождаете тоном, не терпящим возражений	7	6	5	4	3	2	1	Свои выводы сопровождаете извиняющимся тоном
Считаете, что добьетесь своего, если будете яростно возражать	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7	6	5	4	3	2	1	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7	6	5	4	3	2	1	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствии оппонента
Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7	6	5	4	3	2	1	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
Не уступаете в спорах	7	6	5	4	3	2	1	Уступаете в спорах
Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7	6	5	4	3	2	1	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7	6	5	4	3	2	1	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

**Обработка результатов:**

$$\text{Коэффициент} = \frac{\text{сумма баллов}}{70} \cdot 100 \%$$

**Интерпретация результатов** (табл. 8):

Таблица 8

Коэффициент, %	Уровень конфликтности	Характеристика
86–100	Высокая	Человек сам ищет повод для споров.
76–85	Выраженная	Человек настойчиво отстаивает свое мнение, даже если это может испортить его отношения с окружающими.
56–75	Слабая	Человек умеет сглаживать конфликты и избегать критических ситуаций, но при необходимости может отстаивать свои интересы.
31–55	Невыраженная	Человек тактичен, не любит конфликтов. Если ему приходится вступать в спор, всегда учитывает, как это может отразиться на взаимоотношениях с окружающими.
14–30	Отсутствует	Человек склонен избегать конфликтных ситуаций, отказаться от своих интересов, но избежать столкновений.

**Задание 4.** Определение способов регулирования конфликтов.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

1. Соперничество (соревнование, конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

3. Компромисс.

4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

**Инструкция.** Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

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

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

2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.

7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

- 8. А)** Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  
**Б)** Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- 9. А)** Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.  
**Б)** Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10. А)** Я твердо стремлюсь достичь своего.  
**Б)** Я пытаюсь найти компромиссные решения.
- 11. А)** Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
**Б)** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- 12. А)** Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
**Б)** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 13. А)** Я предлагаю среднюю позицию.  
**Б)** Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
- 14. А)** Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
**Б)** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15. А)** Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.  
**Б)** Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
- 16. А)** Я стараюсь не задеть чувств другого.  
**Б)** Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17. А)** Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.  
**Б)** Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

- 18. А)** Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
**Б)** Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19. А)** Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.  
**Б)** Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20. А)** Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
**Б)** Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
- 21. А)** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.  
**Б)** Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- 22. А)** Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.  
**Б)** Я отстаиваю свои желания.
- 23. А)** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.  
**Б)** Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- 24. А)** Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.  
**Б)** Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
- 25. А)** Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.  
**Б)** Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- 26. А)** Я предлагаю среднюю позицию.  
**Б)** Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

**Ключ к тесту** (табл. 9):

Таблица 9

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			

Окончание таблицы 9

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

**Обработка.** Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбца, набравшего наибольшее количество баллов, является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

#### Краткая характеристика типов разрешения конфликта

Человек, использующий стиль **конкуренции (соперничества)**, 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. д.), 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 совместно 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 нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

**Оптимальной стратегией в конфликте** считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо — имеют значения ниже 5 баллов, другие — сильно — выше 7 баллов.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

### Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотта

При помощи таблицы постарайтесь определить свой «любимый» стиль поведения в конфликтных ситуациях. Заполняя таблицу 10, представьте себе свое обычное поведение в конфликте за последние несколько лет. Ранжируйте стратегии поведения по столбцам (I — высший ранг, V — низший).

Таблица 10

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
<b>Настойчивость</b> (я активно отстаиваю собственную позицию)				
<b>Уход</b> (я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
<b>Приспособление</b> (я стараюсь во всем уступать, идти навстречу партнеру)				
<b>Компромисс</b> (я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
<b>Сотрудничество</b> (я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Какие советы по изменению поведения в конфликте вы бы себе дали?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

Следующие упражнения помогут повысить ваше понимание того, как вы общаетесь с другими людьми, а также освоить новые эффективные приемы в рамках этих навыков. *Каждое упражнение выполняйте в течение одного дня, затем три дня подряд и, наконец, целую неделю:*

- не используйте слова «я», «меня», «мне», «мое»;
- каждый раз, встретив знакомого, задавайте какой-нибудь вопрос;
- в каждом разговоре отражайте (повторяйте собственными словами) основные идеи, изложенные собеседником;
- когда кто-то рассказывает смешную историю о своих физических недомоганиях, проблемах с транспортом по дороге на учебу — не делайте едких замечаний. Закройте рот ладонью, если это единственный способ промолчать;
- смотрите людям в лицо, когда они с вами говорят;
- найдите человека, которому могли бы сказать: «Ты знаешь, это отличная идея»;
- при групповом обсуждении поинтересуйтесь мнением того, кто еще не высказался.

Выберите себе партнера и побеседуйте с ним, расположившись: а) напротив друг друга; б) боком друг к другу (через угол стола); в) спиной друг к другу; г) на разных уровнях (один сидит, другой стоит). При каком варианте чувствуется наибольший дискомфорт?

1. Посчитайте, сколько раз вы не забудете в соответствующей ситуации сказать: «Спасибо за комплимент». Неумение правильно воспринять чью-то благодарность или комплимент сильно мешает общению.

2. При групповой встрече отметьте реакцию других людей на паузу в разговоре. Что вы сами чувствуете во время паузы? Волнение? Готовы ли рассказать анекдот или сделать глубокомысленное замечание? А может, используете секунды молчания, чтобы собраться с мыслями или обдумать какой-то поворот в разговоре?

3. В конце дня составьте список знакомых людей, с которыми встретились. Подумайте, какие невербальные детали поведения выдавали их настроение.

4. Постоянно подсчитывайте, сколько раз вы прервали речь своего собеседника.

5. Говоря с кем-нибудь, попытайтесь перенять (имитировать) его тон голоса. В разговоре с другим человеком примените тон, противоположный тому, каким пользуется он. Например, если ваш собеседник срывается в крик, отвечайте ему спокойным голосом. Заметьте и проанализируйте манеру ответов собеседника. Подстраивается ли он под вас? Упорствует в избранном им тоне?

6. Повторите то же упражнение (имитацию) в отношении выражения лица и позы тела.

7. Совершаете ли вы самый серьезный грех общения: заканчиваете за говорящего высказывать его мысль или прерываете собеседника на середине фразы, «изрыгая» опровержение его основной идеи? Подумайте о своих манерах.



### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 5

#### Определение уровня конфликтоустойчивости

**Назначение.** Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта — межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности.

**Инструкция.** Внимательно прочитайте и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке (табл. 11), которые в большей мере свойственны вашему поведению. Для этого сначала определите, какое из двух крайних суждений подходит вам, а затем оцените его по 5-балльной системе. Помните, что промежуточная графа 3 означает равнозначное присутствие обоих качеств. Крайние же значения 4–5 и 1–2 характеризуют либо уклонение от споров, либо непринужденное участие в разрешении спорных моментов.

Таблица 11

#### Бланк ответов

1	Уклоняюсь от спора	5 4 3 2 1	Рвусь в спор
2	Отношусь к конкуренту без предвзятости	5 4 3 2 1	Подозрителен
3	Имею адекватную самооценку	5 4 3 2 1	Имею завышенную самооценку
4	Прислушиваюсь к мнению других	5 4 3 2 1	Не принимаю иных мнений
5	Не поддаюсь провокации, не заводжусь	5 4 3 2 1	Легко заводжусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс	5 4 3 2 1	Не уступаю в споре: победа или поражение
7	Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины	5 4 3 2 1	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя.
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	5 4 3 2 1	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность

Окончание таблицы 11

9	Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции	5 4 3 2 1	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
10	Считаю, что спор — крайняя форма разрешения конфликта	5 4 3 2 1	Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта

**Обработка и интерпретация данных.** Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств. Подсчитайте общую сумму баллов. Начертите свой профиль поведения в спорных ситуациях. Проанализируйте причины полярных стратегий поведения с целью внесения необходимых корректив.

**50–40 баллов** — высокий уровень конфликтоустойчивости.

**39–30 баллов** — средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс, стремлении избегать конфликта.

**29–20 баллов** — низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

**19–1 баллов** — очень низкий уровень конфликтоустойчивости. Данный уровень свойствен конфликтным людям.

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 6

Распределите типы личности соответствующим им характеристикам (табл. 12). Опишите особенности взаимодействия с такими личностями.

1. Конфликтная личность ригидного типа.
2. Конфликтная личность демонстративного типа.
3. Конфликтная личность сверхпунктуального типа.
4. Конфликтная личность неуправляемого типа.
5. Конфликтная личность бесконфликтного типа.

Таблица 12

Тип личности	Характеристика поведения и деятельности	Особенности взаимодействия
	<p>Субъект хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страдания и стойкостью. Рациональное поведение выражено слабо. Эмоционален. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощает его в жизнь. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо. Часто оказывается источником конфликта, но не считает себя таковым.</p>	
	<p>Этот человек подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требуется подтверждение собственной значимости. Часто не учитывает изменение ситуации и обстоятельств. Прямолинеен и негибок. С большим трудом принимает точку зрения врача, не очень считается с его мнением. Выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимается им как обида. Некритичен по отношению к своим поступкам.</p>	
	<p>Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы. Характерен высокий уровень притязаний. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно спланировать свою деятельность или последовательно претворить планы в жизнь. Из прошлого опыта извлекает мало пользы на будущее.</p>	

Тип личности	Характеристика поведения и деятельности	Особенности взаимодействия
	<p>Скрупулезно относится ко всему. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, причем делает это так, что людям кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью. Чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Иногда вдруг порывает отношения потому, что ему кажется, что его обидели. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями. Не обладает достаточной силой воли. Глубоко не задумывается над отдаленными последствиями своих поступков.</p>	
	<p>Субъект неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих, особенно лидеров. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих. Легко поддается уговорам врача, но, выйдя из кабинета, будет прислушиваться к другим и может посчитать, что его обманули.</p>	

## ГЛОССАРИЙ

**Авторитарность** — социально-психологическая характеристика стиля руководителя (лидерства). Проявляется в сосредоточении в руках одного человека всей полноты власти, в устранении других людей от решения совместной деятельности, в подавлении их инициативы, в воздействии на них преимущественно мерами принуждения.

**Ассертивность** — способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

**Аттракция** — (от лат. *attrahere* — привлекать, притягивать) — понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

**Аффилиация** (англ. *affiliation* — «соединение, связь» от позднелатинского *filialis* — «сыновний») — это стремление быть в обществе других людей, потребность человека в создании теплых, доверительных, эмоционально значимых отношений с другими людьми.

**Вербальный** — термин, применяемый в психологии для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.

**Вербальная коммуникация** использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык.

**Влияние** (в психологии) — процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т. п. в ходе взаимодействия с ним.

**Внушение** — неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

**Выразительность речи** — это ее эмоциональная насыщенность, богатство языковых средств, их разнообразие.

**Группа референтная** — реальная или воображаемая социальная общность, на нормы, ценности и мнения которой индивид ориентируется в своем поведении.

**Заражение** — 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.

**Идентификация** — 1) распознавание чего-либо; 2) отождествление с кем-либо, с чем-либо. 1. Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2. Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

**Интеракция** (лат. *inter* — между и *actio* — деятельность) — термин, используемый в социальной психологии и культурологии; обозначает взаимодействие, взаимное влияние людей или воздействие групп друг на друга как непрерывный диалог.

**Интроверт** — человек, сосредоточенный на собственном внутреннем мире; психологический характер самоуглубленной личности.

**Коммуникативная компетентность** (от лат. *competens* — «способный») — способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений).

**Коммуникативная культура** — это часть базовой культуры личности, обеспечивающая ее готовность к установлению гармоничных отношений с окружающей действительностью. В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, предупредительность и др.

**Коммуникатор** — субъект общения, передающий информацию.

**Конфронтация** — противоборство, противостояние, столкновение сторон, их интересов и целей.

**Конформизм** — изменения поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.

**Лидерство** — отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений.

**Манипуляция** — психологическое воздействие на человека или группу людей, суть которого в скрытом управлении их поведением.

**Межгрупповая дискриминация** — установление различий между собственной и другой группой и действие на этом основании в пользу своей группы.

**Межличностные отношения** — субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах межличностного взаимодействия.

**Невербальные средства общения** — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику и т. д.).

**Нерефлексивное (пассивное) слушание** — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

**Нормы групповые** — принятые в данной общности стандарты поведения, регламентирующие отношения людей.

**Общение** — 1) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека; 2) осуществляемое знаковыми средствами взаимодействие субъектов, вызванное потребностями совместной деятельности и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.

**Перцепция социальная** — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.

**Подражание** — следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.

**Предубеждение** — установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия.

**Референтная группа** (от лат. *referens* — сообщающий) — реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке.

**Реципиент** — субъект общения, принимающий информацию.

**Роль** — социальная функция личности, способ поведения человека в соответствии со статусом и позицией в обществе.

**Сплоченность групповая** — один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов.

**Стереотип социальный** (от греч. *stereos* — твердый, прочный и *typos* — форма, образец) — обобщенная, упрощенная и ригидная система широко разделяемых представлений об опознаваемых группах людей, в которых каждый человек рассматривается как носитель одних и тех же наборов ведущих характеристик, приписываемых любому члену данной группы безотносительно его реальных качеств.

**Стиль общения** — индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия — в деловых и личных отношениях, в стиле руководства и т. д.

**Стратегии взаимодействия** — совокупность преобладающих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми в конкретной ситуации, которые определяются по соотношению тенденций направленности на себя и направленности на партнера в процессе взаимодействия.

**Суггестия** (внушаемость) — непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы.

**Толерантность** — терпимость к различиям (религиозным, этническим, расовым, лингвистическим и др.); признание права человека на «инаковость».

**Толпа** — скопление людей (бесструктурное), лишенных ясно осознаваемой общности целей, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

**Убеждение** — сознательное, аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения.

**Фаворитизм внутригрупповой** (от лат. *favor* — благосклонность) — предпочтение собственной группы, стремление каким-либо образом благоприятствовать ей и ее членам при сравнении с другими релевантными группами и их представителями.

**Фрустрация** (от лат. *frustratio* — обман, расстройство, разрушение планов) — 1) психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний и поведения, вызываемых объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи; 2) состояние краха и подавленности, вызванное переживанием неудачи.

**Ценности социальные** — общественная значимость материальных объектов, социально-политических и духовных образований (общественных институтов, культуры, истории, семьи и т. д.) для человека, коллектива, социальной группы, общества в целом.

**Экстраверт** — человек с открытым общительным характером, обращенный в своих переживаниях и интересах к объектам внешнего мира.

**Эмпатия** (от греч. *empathia* — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека, не отождествляясь с ним.

**Эффект новизны** — феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что при восприятии человека человеком по отношению к знакомой персоне наиболее значимой и запоминающейся оказывается последняя, новая информация о ней, тогда как по отношению к незнакомой персоне наиболее значима впервые появившаяся информация, создающая первое впечатление о человеке.

**Эффект ореола** — распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств.

**Эффект первичности** — более высокая вероятность припоминания нескольких первых элементов расположенного в ряд материала по сравнению со средними элементами.

**Я-концепция** — согласованное и зафиксированное в словесных определениях представление человека о самом себе; итог познания и оценки самого себя через отдельные образы себя в условиях различных ситуаций, а также через мнения других людей и сопоставления себя с ними.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### *Основная*

1. *Абрамова, Г. С.* Практическая психология : учеб. пособие / Г. С. Абрамова. – М. : Прометей, 2018. – 538 с.
2. *Бороздина, Г. В.* Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – Минск, 2017. – 245 с.
3. *Иссерс, О. С.* Речевое воздействие : учеб. пособие / О. С. Иссерс. – 2-е изд. – М. : Флинта : Наука, 2011. – 223 с.
4. *Фролова, Ю. Г.* Медицинская психология : учеб. / Ю. Г. Фролова. – Минск : Высшэйшая школа, 2016. – 431 с.

### *Дополнительная*

5. *Воронко, Е. В.* Социальная психология : учеб.-метод. пособие / Е. В. Воронко. – Гродно : ГрГМУ, 2020. – 328 с.
6. *Коржова, Е. Ю.* Психология личности : учеб. / Е. Ю. Коржова. – СПб. : Питер, 2020. – 543 с.
7. *Маклаков, А. Г.* Общая психология : учеб. / А. Г. Маклаков. – СПб. : Питер, 2021. – 583 с.
8. *Стернин, И. А.* Практическая риторика : учеб. пособие / И. А. Стернин. – 7-е изд., стер. – М. : Академия, 2012. – 272 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
<b>Занятие № 1.</b> Теоретические основы психологии межличностных отношений .....	4
<b>Занятие № 2.</b> Эффективность общения. Факторы, обуславливающие эффективность межличностных отношений .....	8
<b>Занятие № 3.</b> Структура межличностных отношений .....	11
<b>Занятие № 4.</b> Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) .....	18
<b>Занятие № 5.</b> Межличностные отношения в группе .....	21
<b>Занятие № 6.</b> Межличностные отношения между медицинскими работниками и пациентами. Этика взаимоотношений в системе «врач – врач», «врач – пациент» .....	29
<b>Занятие № 7.</b> Проблемы в межличностных отношениях и их разрешение. Распознавание манипуляций и противодействие им .....	34
<b>Занятие № 8.</b> Работа со стереотипами и адаптацией в межличностном взаимодействии .....	37
<b>Занятие № 9.</b> Конфликтные взаимоотношения.....	41
Глоссарий .....	53
Список использованной литературы.....	56

Учебное издание

**Фоменко** Анжела Александровна  
**Скуратович** Алла Леонидовна  
**Маркович** Виктория Андреевна

# **ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Практикум

Ответственная за выпуск А. А. Фоменко  
Компьютерная вёрстка М. Г. Миранович

Подписано в печать 08.05.25. Формат 60×84/8. Бумага писчая «Снегурочка».  
Ризография. Гарнитура «Times».  
Усл. печ. л. 6,97. Уч.-изд. л. 3,33. Тираж 796 экз. Заказ 337.

Издатель и полиграфическое исполнение: учреждение образования  
«Белорусский государственный медицинский университет».  
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,  
распространителя печатных изданий №1/187 от 24.11.2023.  
Ул. Ленинградская, 6, 220006, Минск.