

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до практичних занять (тесові завдання)
для студентів напрямку підготовки 8.03060101 «Менеджмент організацій і
адміністрування», всіх форм навчання

Обговорено і рекомендовано
на засіданні кафедри менеджменту та
державної служби
Протокол №2 від 02 вересня 2016р.

Чернігів ЧНТУ 2016

Конфліктологія. Методичні вказівки до практичних занять (тестові завдання) для студентів напряму підготовки 8.03060101 «Менеджмент організацій і адміністрування», всіх форм навчання / Укладачі: І.М.Олійченко, М.Ю.Дітковська – Чернігів: ЧНТУ, 2016. – 87с.

Укладачі: ОЛІЙЧЕНКО ІГОР МИХАЙЛОВИЧ, доктор наук з державного управління, професор
ДІТКОВСЬКА МАРИНА ЮРІЇВНА, кандидат наук з державного управління, доцент

Відповідальний за випуск: БУТКО МИКОЛА ПЕТРОВИЧ, завідувач кафедри менеджменту та державної служби, доктор економічних наук, професор

Рецензент: ІЛЬЧУК ВАЛЕРІЙ ПЕТРОВИЧ, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування Чернігівського національного технологічного університету

Зміст

Вступ	4
Практичне заняття № 1 Трансактний аналіз конфліктів	6
Практичне заняття № 2 Оцінка глибини конфлікту	8
Практичне заняття № 3 Моя поведінка в конфлікті	10
Практичне заняття № 4 Самооцінка конфліктності	16
Практичне заняття № 5 Тактика поведінки в конфлікті	20
Практичне заняття № 6 Стратегія поведінки в конфлікті	22
Практичне заняття № 7 Оволодіння мистецтвом критики	27
Практичне заняття № 8 Психологія переговорного процесу	31
Практичне заняття № 9 Самооцінка особистості	36
Практичне заняття № 10 Міжособистісні конфлікти	54
Практичне заняття № 11 Сімейні стосунки.....	62
Практичне заняття № 12 Стиль управління	66
Рекомендована література.....	87

Вступ

Вивчення конфліктології майбутніми фахівцями, чия діяльність буде пов'язана з численними особистими й офіційними контактами, обумовлюється тією роллю, що займає конфлікт у житті конкретної людини і суспільства в цілому. Людське життя суперечливе, кожен індивід намагається в ньому самовизначитися і самоствердитися. Усе це відбувається в процесі конфліктних взаємин.

Тривале культивування в колишніх країнах радянського табору ідеї “безконфліктного” існування сформувало суспільство, що виявилось непередготовленим до самого факту можливості існування такого соціального явища як конфлікт. Внаслідок цього в суспільстві не сформувалися як механізми вирішення конфліктів, так і їх попередження. Виникла необхідність пізнати суть цього явища, динаміку, методами і шляхами його вирішення, попередження і прогнозування. З розвитком демократичних і ринкових відносин у країні проблема конфліктності стає все більш актуальною, тому що конкурентність є сама по собі варіантом конфліктної ситуації, що завдяки різним факторам може перерости в конфлікт. Уникнути конфліктів і його наслідків неможливо. Безконфліктного суспільства не буває.

Засвоєння спеціальної наукової термінології з конфліктології – необхідна умова для професійного використання своїх знань у майбутньому.

Практичні заняття з дисципліни «Конфліктологія» призначені надати студентам допомогу у формуванні знань науки про конфлікти, набуті навичок та вмінь щодо ефективного управління конфліктними ситуаціями в сучасних умовах господарювання.

Нові економічні та соціальні умови висунули на перший план необхідність зниження рівня конфліктності в організаціях. Культура поведінки в конфліктних ситуаціях як для керівників, так і підлеглих, дуже важлива для успіху управління сучасними підприємствами. Тому менеджерам необхідно усвідомлювати сутність, види, причини та можливі наслідки конфліктів у виробничій і невиробничій сферах, а також опанувати методи управління організацією в цілому та колективом зокрема під час виникнення конфліктних ситуацій.

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи фундаментальних знань з конфліктології, оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та боротьби з наслідками стресу, як негативного наслідку конфліктних ситуацій.

У результаті вивчення матеріалу студенти повинні оволодіти знаннями та набуті таких професійних компетенцій:

- запобігати стресу, використовувати соціально припустимі способи його зняття;
- використовувати позитивні складові корпоративної культури для подолання конфлікту інтересів;

- дотримуватися етики управлінської діяльності, вдосконалювати стиль і методи керівництва персоналом;

- вміти діагностувати та аналізувати конфліктні ситуації, запобігати їх переростанню в конфлікт, своєчасно нейтралізувати конфліктні ситуації, використовувати відповідні структурні та особистісні методи управління конфліктами;

- враховувати й обґрунтовувати співвідношення в оплаті праці різних груп і категорій працюючих, виходячи з їх ролі у виробничому процесі, кваліфікаційно-професійного досвіду, складності виконаних ними робіт та функцій рівня відповідальності й творчої активності, оцінки особистого внеску в кінцеві результати роботи підприємства;

- вміти формувати особистісну ділову поведінку персоналу на промисловому підприємстві;

- аналізувати неформальні стосунки у колективі, співпрацювати з неформальними лідерами, усувати деструктивне лідерство;

- регулювати міжособові стосунки між членами трудового колективу за допомогою психологічних методів управління;

- проводити переговори між роботодавцями та працівниками щодо укладання колективного договору;

- гармонійно поєднувати індивідуальні, групові та масові форми виховної роботи, застосовувати методи навчання, створення орієнтуючих умов та особистого прикладу.

Матеріал викладений у вигляді сукупності тем. У кожній темі наведені тести, які допоможуть менеджерам зрозуміти особистісний стиль поведінки в конфліктах, рівень їх конфліктогенності тощо.

Практичне заняття № 1

«Трансактний аналіз конфліктів»

1.1 Мета заняття

Розвиток у студентів навичок оцінки конфліктності між суб'єктами соціальної взаємодії на основі трансактного аналізу, а також пошуку варіантів розв'язання таких конфліктів.

1.2 Порядок проведення заняття:

В ході заняття:

1. Студентам пропонується тест «Батько - Дорослий - Дитина».

Тест «Батько - Дорослий - Дитина»

Спробуйте оцінити, як поєднуються ці три «Я» у вашій поведінці. Для цього оцініть наведені висловлювання в балах від 1 до 10.

1. Мені часом не вистачає витримки.
2. Якщо мої бажання заважають мені, то я вмю їх придушувати.
3. Батьки, як більш зрілі люди, повинні влаштовувати сімейне життя своїх дітей.
4. Я іноді перебільшую свою роль в будь-яких подіях.
5. Мене провести нелегко.
6. Мені б сподобалося бути вихователем.
7. Буває, мені хочеться подуріти, як маленькому.
8. Думаю, що я правильно розумію всі події, що відбуваються.
9. Кожен повинен виконувати свій обов'язок.
10. Нерідко я поступаю не як треба, а як хочеться.
11. Приймаючи рішення, я намагаюся продумати його наслідки.
12. Молодше покоління має вчитися у старшого, як йому слід жити.
13. Я, як і багато людей, буваю уразливий.
14. Мені вдається бачити в людях більше, ніж вони говорять про себе.
15. Діти повинні безумовно слідувати вказівкам батьків.
16. Я - захоплюється.
17. Мій основний критерій оцінки людини - об'єктивність.
18. Мої погляди непохитні.
19. Буває, що я не поступаюся в суперечці лише тому, що не хочу поступатися.
20. Правила виправдані лише до тих пір, поки вони корисні.
21. Люди повинні дотримуватися правил незалежно від обставин.

1.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Підрахуйте окремо суму балів по рядках таблиці:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Дорослий)

3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 - «Р» (Батько).

Розмістіть відповідні символи в порядку убунання ваги. Якщо у вас вийшла формула ВДР, то ви маєте розвиненим почуттям відповідальності, в міру імпульсивні, безпосередні і не схильні до повчань і повчань. Вам можна побажати лише зберегти ці якості і надалі. Вони допоможуть вам в будь-якій справі, пов'язаному зі спілкуванням, колективною працею, творчістю.

Гірше, якщо на першому місці стоїть Р, категоричність і самовпевненість протипоказані, наприклад, педагогу, організатору, словом, усім, хто в основному має справу з людьми, а не з машинами.

Поєднання РДВ часом здатне ускладнити життя власникові такої характеристики. «Батько» з дитячою безпосередністю ріже «правду-матку», ні в чому не сумніваючись.

Д на чолі пріоритетної формули - цілком прийнятний варіант, скажімо, для наукової роботи. Ейнштейн, наприклад, одного разу жартівливо пояснив причини своїх наукових успіхів тим, що він розвивався повільно і над багатьма питаннями замислювався лише тоді, коли люди зазвичай перестають про них думати.

Але дитяча безпосередність хороша до певних меж. Якщо вона починає заважати справі, то, значить, пора взяти свої емоції під контроль.

Практичне заняття № 2

Оцінка глибини конфлікту

2.1 Мета заняття

Розвиток у студентів навичок оцінки глибини конфліктної ситуації з використанням спеціальних методик і формування у них умінь приймати адекватні рішення з приводу поведінки суб'єктів конфлікту в конфліктній взаємодії.

2.2 Порядок проведення заняття:

З метою оцінки конфліктної ситуації і характеру поведінки суб'єкта, що залагоджує конфлікт, пропонується даний тест. У тесті представлено 8 основних позицій, що мають безпосереднє відношення до конфліктної ситуації. Ваше завдання полягає в тому, щоб оцінити вираженість кожного чинника за 5-бальною шкалою. Сильна вираженість факторів лівого боку тесту оцінюється 1 балом, а правою - 5 балами. Після оцінки кожної позиції в тесті слід підрахувати загальну суму балів, яка буде свідчити про глибину конфлікту.

Тест «Оцінка глибини конфлікту»

1. Сторони усвідомлюють причину конфлікту	1 2 3 4 5	Сторони не усвідомлюють причину конфлікту
2. Причина конфлікту має емоційний характер	1 2 3 4 5	Причина конфлікту має матеріальний характер
3. Мета конфліктуючих - спрямованість до соціальної справедливості	1 2 3 4 5	Мета конфліктуючих – отримання привілеїв
4. Є загальна мета, до якої прагнуть всі	1 2 3 4 5	Загальної мети нема
5. Сфери зближення виражені	1 2 3 4 5	Сфери зближення не виражені
6. Сфери зближення стосуються емоційних проблем	1 2 3 4 5	Сфери зближення стосуються матеріальних (службових) проблем
7. Лідери думок не виділяються	1 2 3 4 5	Помічено вплив лідерів думок
8. У процесі спілкування опоненти дотримуються норм поведінки	1 2 3 4 5	У процесі спілкування опоненти не дотримуються норм поведінки

2.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Оцінка результатів.

Сума балів, що дорівнює 35-40, свідчить про те, що конфліктуючі зайняли по відношенню один до одного жорстку позицію.

Сума балів, що дорівнює 25-34, вказує на коливання у відносинах конфліктуючих сторін.

Рекомендації суб'єктам, залагоджувати конфлікти:

а) якщо ви керівник, то:

- При сумі балів 35-40 ви повинні виступати в ролі обвинувача і для вирішення конфліктної ситуації в основному слід вдаватися до адміністративних заходів;

- При сумі балів 25-34 ви повинні виступати в ролі консультанта і для вирішення конфліктної ситуації в основному слід вдаватися до психологічних заходів;

- При сумі балів менше 24 ви повинні виступати в ролі вихователя і в цьому випадку для вирішення конфліктної ситуації доцільно використовувати педагогічні заходи;

б) якщо ви є медіатором, то:

- При сумі балів 35-40 слід вжити заходів щодо роз'єднання конфліктуючих сторін і приступити до переговорів з ними диз'юнктивним способом до зниження напруження боротьби між ними;

- При сумі балів 25-34 можна спробувати на черговій зустрічі в переговорному процесі перевести конфлікт в конструктивну фазу;

- При сумі балів менше 24 можна активізувати зусилля по підготовці конструктивного рішення.

Практичне заняття № 3

«Моя поведінка в конфлікті» (заняття побудовано за методом тестування)

3.1 Мета заняття

Закріплення знань по основним проблемам поведінки особистості в конфлікті, розвиток навичок самооцінки особистості та формування умінь аналізувати отримані результати тестування і виробляти програму самовдосконалення і самокорекції поведінки.

3.2 Порядок проведення заняття:

Інструкція. Вам пропонуються 97 питань, на кожен з яких ви повинні відповісти «так» або «ні». Не витрачайте багато часу на обдумування. Тут не може бути «поганих» або «хороших» відповідей.

Тест «Оцінка акцентуації характеру за методикою Шмішека»

1. Ваш настрій, як правило, буває ясним, незатьмареним?
2. Сприйнятливі ви до образ, кривд?
3. Чи легко ви плачете?
4. Чи виникають у вас після закінчення будь-якої роботи сумніви в якості її виконання і вдаєтеся ви до перевірки - чи правильно все було зроблено?
5. Чи були ви в дитинстві таким же сміливим, як ваші однолітки?
6. Чи часто у вас бувають різкі зміни настрою (тільки що парили в хмарах від щастя, і раптом стає дуже сумно)?
7. Чи буваєте ви під час веселощів в центрі уваги?
8. Чи бувають у вас дні, коли ви без особливих причин незадоволені і дратівливі і всі вважають, що вас краще не чіпати?
9. Чи завжди ви відповідаєте на листи відразу після прочитання?
10. Ви людина серйозна?
11. Чи здатні ви на час так сильно захопитися чимось, що все інше перестає бути значущим для вас?
12. Заповзятливі ви?
13. Чи швидко ви забуваєте образи та образи?
14. Ви сердечна людина?
15. Коли ви кидаєте лист у поштову скриньку, чи перевіряєте Ви, опустилося воно туди чи ні?
16. Чи вимагає ваше честолюбство того, щоб в роботі (навчанні) ви були одним з перших?
17. Чи боялися ви в дитячі роки грози і собак?
18. Чи смієтеся ви іноді з непристойних жартів?

19. Чи є серед ваших знайомих люди, які вважають вас педантичним?
20. Чи дуже залежить ваш настрій від зовнішніх обставин і подій?
21. Чи люблять вас ваші знайомі?
22. Чи часто ви перебуваєте під владою сильних внутрішніх поривів і спонукань?
23. Ваш настрій зазвичай кілька придушене?
24. Чи траплялося вам ридати, переживаючи важке нервово потрясіння?
25. Чи важко вам довго сидіти на одному місці?
26. відстоюєте ви свої інтереси, коли по відношенню до вас допускається несправедливість?
27. хвалиться ви іноді?
28. Змогли б ви в разі потреби зарізати домашню тварину або птаха?
29. Чи дратує вас, якщо штора або скатертина висить нерівно, чи намагаєтеся ви це поправити?
30. Чи боялися ви в дитинстві залишатися вдома один?
31. Чи часто псується ваш настрій без видимих причин?
32. Чи траплялося вам бути одним з кращих у вашій професійній діяльності?
33. Чи легко ви впадаєте в гнів?
34. Чи здатні ви бути пустотливо-веселим?
35. Чи бувають у вас стану, коли ви переповнені щастям?
36. Змогли б ви грати роль конферансьє у веселих уявленнях?
37. Обмовляли ви коли-небудь в своєму житті?
38. Чи говорите ви людям свою думку про них прямо в очі?
39. Чи можете ви спокійно дивитися на кров?
40. Чи подобається вам робота, коли тільки ви один відповідальні за неї?
41. заступатися ви за людей, по відношенню до яких допущена несправедливість?
42. Чи турбує вас необхідність спуститися в темний льох, увійти в порожню темну кімнату?
43. Чи вважаєте ви діяльність, яку потрібно виконувати довго і точно, тієї, яка не вимагає великої ретельності і робиться швидко?
44. Ви дуже товариська людина?
45. Чи охоче ви в школі декламували вірші?
46. Збігали ви в дитинстві з дому?
47. Зазвичай ви без коливань поступаєтеся в автобусі місце старим пасажиром?
48. Чи часто вам життя здається важкою?
49. Чи траплялося вам так турбуватися через якогось конфлікту, що після цього ви відчували себе не в змозі прийти на роботу?
50. Чи можна сказати, що при невдачі ви зберігаєте почуття гумору?

51. Чи намагаєтеся ви помиритися, якщо кого-небудь образили? Чи робите ви першим кроки до примирення?
52. Чи дуже ви любите тварин?
53. Чи траплялося вам, ідучи з дому, повернутися, щоб перевірити: чи не забули ви вимкнути газ, світло і т.ін.?
54. Непокоїли чи вас коли-небудь думки, що з вами або з вашими родичами має щось статися?
55. Чи істотно залежить ваш настрій від погоди?
56. Чи важко вам виступати перед великою аудиторією?
57. Чи можете ви, розсердившись на кого-небудь, пустити в хід руки?
58. Чи дуже ви любите веселитися?
59. Ви завжди говорите те, що думаєте?
60. Чи можете ви під впливом розчарування впасти у відчай?
61. Чи залучає вас роль організатора в якій-небудь справі?
62. упорствуєте ви на шляху до досягнення мети, якщо зустрічається яка-небудь перешкода?
63. Чи відчували ви коли-небудь задоволення при невдачах людей, які вам неприємні?
64. Чи може трагічний фільм схвилювати вас так, що у вас на очах виступлять сльози?
65. Чи часто вам заважають заснути думки про проблеми минулого або про майбутній день?
66. Чи властиво було вам в шкільні роки підказувати або давати списувати товаришам?
67. Змогли б ви пройти в темряві один через кладовище?
68. Ви, не роздумуючи, повернули б зайві гроші в касу, якби виявили, що отримали дуже багато?
69. Чи велике значення ви надаєте тому, що кожна річ у вашому будинку повинна знаходитися на своєму місці?
70. Чи трапляється, що, лягаючи спати у відмінному настрої, наступного ранку ви встаєте в поганому настрої, яке триває кілька годин?
71. Чи легко ви пристосовуєтеся до нової ситуації?
72. Чи часто у вас бувають запаморочення?
73. Чи часто ви смієтеся?
74. Чи зможете ви ставитися до людини, про який ви поганої думки, так привітно, що ніхто не здогадується про вашому дійсному відношенні до нього?
75. Ви людина жива і рухома?
76. Чи сильно ви страждаєте, коли відбувається несправедливість?
77. Ви пристрасний любитель природи?
78. Йдучи з будинку або лягаючи спати, чи перевіряєте Ви, чи закриті крани, погашений чи скрізь світло, чи замкнені двері?
79. полохливі ви?
80. Чи може спожитий вами алкоголь змінити ваш настрій?

81. Чи охоче ви берете участь в гуртках художньої самодіяльності?
82. Чи тягне вас іноді поїхати далеко від дому?
83. Чи дивитеся ви зазвичай на життя кілька песимістично?
84. Чи бувають у вас переходи від веселого настрою до тужливого?
85. Чи можете ви розважати суспільство, бути душею компанії?
86. Чи довго ви зберігаєте почуття гніву, досади?
87. Чи переживаєте ви тривалий час прикrostі інших людей?
88. Чи завжди ви погоджуєтеся із зауваженнями на свою адресу, правильність яких усвідомлюєте?
89. Чи могли ви в шкільні роки переписати через помарок сторінку в зошиті?
90. Ви по відношенню до людей більше обережні і недовірливі, ніж довірливі?
91. Чи часто у вас бувають страшні сновидіння?
92. Чи бувають у вас іноді такі нав'язливі думки, що якщо ви стоїте на пероні, то можете проти своєї волі кинутися під поїзд, що наближається або можете кинутися з вікна верхнього поверху великого будинку?
93. Ставайте ви веселіше в суспільстві веселих людей?
94. Ви людина, яка не думає про складні проблеми, а якщо і займається ними, то недовго?
95. Чи здійснюєте ви під впливом алкоголю раптові імпульсивні вчинки?
96. У бесідах ви більше мовчите, ніж говорите?
97. Могли б ви, зображуючи кого-небудь, так захопитися, щоб на якийсь час забути, який ви насправді?

3.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Оцінка результатів

№ п/п	тип акцентуації	коефіцієнт	«Так» номери питань	«Ні» номери питань
1	гіпертимний	3	1, 12, 25, 36, 50, 61, 75, 85	-
2	дистимний	3	10, 23, 48, 83, 96	34, 58, 73
3	циклоїдний	3	6, 20, 31, 44, 55, 70, 80, 93	-
4	збудливий	3	8, 22, 33, 46, 57, 72, 82, 95	-
5	застреваючий	2	2, 16, 26, 38, 41, 62, 76, 86, 90	13, 51, 66
6	педантичний	2	4, 15, 19, 29, 43, 53, 65, 69, 78, 89, 92	40
7	тривожний	3	17, 30, 42, 54, 79, 91	5, 67
8	емотивний	3	3, 14, 52, 64, 77, 87	28, 39

9	демонстративний	2	7, 21, 24, 32, 45, 49, 71, 74, 81, 94, 97	56
10	екзальтований	6	11, 35, 60, 84	-
брехня		1	9, 47, 59, 68, 88	18, 27, 37, 63

Кількість співпадаючих з ключем відповідей множиться на значення коефіцієнта відповідного типу акцентуації. Якщо отриманий результат перевищує 18, то це свідчить про вираженість даного типу акцентуації. При цьому, отриманого результату можна довіряти, якщо по позиції «брехня» ви набрали не більше 5 балів.

Нижче наводяться поведінкові характеристики основних типів акцентуації характеру.

1. Гіпертимний тип. Відрізняється підвищеним настроєм, оптимістичний, надзвичайно контактний, швидко перемикається з однієї справи на іншу. Чи не доводить розпочату справу до кінця, недисциплінований, схильний до аморальних вчинків, необов'язковий, самооцінка завищена.

Конфліктний, часто виступає ініціатором конфліктів.

2. Дистимний тип. Протилежний гіпертимному типу. Відрізняється песимістичним настроєм, неконтакт, вважає за краще самотність, веде замкнутий спосіб життя, схильний до заниження самооцінки.

Рідко вступає в конфлікти з оточуючими. Високо цінує дружбу, справедливість.

3. Циклоїдний тип. Відрізняється досить частими періодичними змінами настрою. В період підйому настрою поведінку гіпертимно, а в період спаду - дистимна. Самооцінка нестійка.

Конфліктний, особливо в період підйому настрою. У конфлікті непередбачуваний.

4. Емоційний тип. Відрізняється низькою контактністю в спілкуванні. Занудлив, похмурий, схильний до хамства і брані. Неуживчив в колективі, владен у сім'ї. У емоційно спокійному стані сумлінний, акуратний. У стані емоційного збудження запальний, погано контролює свою поведінку.

Конфліктний, часто виступає ініціатором конфліктів, в конфлікті активний.

5. Застревающий тип. Відрізняється помірною товариськістю, занудлив, схильний до моралі, часто займає позицію «Батька». Прагне до високих показників в будь-якій справі, висуває підвищені вимоги до себе, чутливий до соціальної справедливості.

Уразливий, вразливий, підозрілий, мстивий, ревнивий. Самооцінка неадекватна. Конфліктний, зазвичай виступає ініціатором конфліктів, в конфлікті активний.

6. Педантичний тип. Відрізняється сумлінністю, акуратністю, серйозністю в справах. У службових відносинах - бюрократ, формаліст, легко поступається лідерством іншим.

У конфлікти вступає рідко. Однак його формалізм може провокувати конфліктні ситуації. У конфлікті поводить пасивно.

7. Тривожний тип. Відрізняється низькою контактністю, невпевненістю в собі, мінорним настроєм. Самооцінка занижена. Разом з тим для нього характерні такі риси, як дружелюбність, самокритичність, ретельність.

Рідко вступає в конфлікти, граючи в них пасивну роль, що переважають стратегії поведінки в конфлікті - догляд і поступка.

8. Емотивної тип. Відрізняється прагненням до спілкування у вузькому колі. Встановлює хороші контакти тільки з невеликим обраним колом людей. Надмірно чутливий. Слізливий. Разом з тим для нього характерні доброта, милосердя, загострене почуття обов'язку, старанність.

Рідко вступає в конфлікти. У конфліктах грає пасивну роль, схильний до поступок.

9. Демонстративний тип. Відрізняється легкістю встановлення контактів, прагненням до лідерства, жаданням влади і слави. Схильний до інтриг. Ввічливий, артистичний. Разом з тим люди даного типу егоїстичні, лицемірні, хвалькуваті.

Конфліктний. У конфлікті активний.

10. Екзальтований тип (від лат. Exaltatio- захоплене, збуджений стан, хвороблива жвавість). Відрізняється високою контактністю. Балакучий, влюбчів. Прив'язаний і уважний до друзів і близьким, схильний до миттєвим настроям.

Практичне заняття № 4

«Самооцінка конфліктності» (заняття побудовано за методом тестування) (1-й варіант)

4.1 Мета заняття

Закріплення знань по основним проблемам поведінки особистості в конфлікті, розвиток навичок самооцінки особистості та формування умінь аналізувати отримані результати тестування і виробляти програму самовдосконалення і самокорекції поведінки.

4.2 Порядок проведення заняття:

Інструкція. Виберіть в кожному питанні один з трьох варіантів відповіді. Якщо на будь-яке питання ви не зможете знайти відповіді, то при підрахунку набраних балів надайте цього питання два очка.

Тест «Самооцінка конфліктності»

1. Уявіть, що в громадському транспорті починається суперечка. Що ви зробите?
 - а) уникаю втручатися у сварку;
 - б) я можу втрутитися, встати на сторону потерпілого, того, хто правий;
 - в) завжди втручаюся і до кінця відстоюю свою точку зору.
2. На зборах ви критикуєте керівництво за допущені помилки?
 - а) завжди критикую за помилки;
 - б) так, але в залежності від мого особистого ставлення до нього;
 - в) немає.
3. Ваш безпосередній начальник викладає свій план роботи, який вам здається нераціональним. Запропонуйте ви свій план, який здається вам краще?
 - а) якщо інші мене підтримають, то так;
 - б) зрозуміло, я запропоную свій план;
 - в) боюся, що за це мене можуть позбавити преміальних.
4. Чи любите ви сперечатися зі своїми колегами, друзями?
 - а) тільки з тими, хто не ображається і коли суперечки не псують наші стосунки;
 - б) так, але тільки з принципових, важливих питань;
 - в) я сперечаюся з усіма і з будь-якого приводу.
5. Хтось намагається пролізти вперед вас без черги. Ваша реакція.
 - а) думаю, що і я не гірше за нього, теж намагаюся обійти чергу;
 - б) обурююся, але про себе;

в) відкрито висловлюю своє обурення.

6. Уявіть, що розглядається проект, в якому є сміливі ідеї, але є і помилки. Ви знаєте, що від вашої думки буде залежати доля цієї роботи. Що ви будете робити?

а) висловлююся і про позитивні, і про негативні сторони цього проекту;

б) виділю позитивні сторони проекту і запропоную надати автору можливість продовжити його розробку;

в) стану критикувати: щоб бути новатором, не можна допускати помилок.

7. Уявіть, що теща (свекруха) говорить вам про необхідність економії та ощадливості, про вашу марнотратства, а сама раз у раз купує дорогі старовинні речі. Вона хоче знати вашу думку про свою останню покупку. Що ви їй скажете?

а) що схвалюю покупку, якщо вона доставила їй задоволення;

б) говорю, що у цієї речі немає художньої цінності;

в) постійно лаюся, сварюся з нею через це.

8. У парку ви зустріли підлітків, які курять. Як ви реагуєте?

а) роблю їм зауваження;

б) думаю: навіщо мені псувати собі настрій через чужих, погано вихованих молодиків;

в) якщо б це було не в громадському місці, то я б їх відчитав.

9. У ресторані ви помічаєте, що офіціант обрахував вас:

а) в такому випадку я не дам йому чайових, хоча і збирався це зробити;

б) попрошу, щоб він ще раз, при мені, склав рахунок;

в) висловлю йому все, що про нього думаю.

10. Ви в будинку відпочинку. Адміністратор займається сторонніми справами, сам розважається, замість того щоб виконувати свої обов'язки: стежити за прибиранням в кімнатах, різноманітністю меню ... Обурює чи вас це?

а) я знаходжу спосіб поскаржитися на нього, нехай його покарають або навіть звільнять з роботи;

б) так, але якщо я навіть і висловлю йому якісь претензії, то це навряд чи щось змінить;

в) чіпляюся до обслуговуючого персоналу - кухареві, прибиральниці або зриваю свій гнів на дружині.

11. Ви сперечаєтесь з вашим сином-підлітком і переконуєтесь, що він має рацію. Чи визнаєте ви свою помилку?

а) ні;

б) зрозуміло, визнаю;

в) постараюся примирити наші точки зору.

оцінка результатів

4.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Кожен ваш відповідь оцінюється від 1 до 4 очок. Оцінку відповідей ви знайдете в пропонованій таблиці.

Відповідь	Питання										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

Від 30 до 44 очок. Ви тактовні. Не любите конфліктів. Чи вмієте їх згладити, легко уникнути критичних ситуацій. Коли ж вам доводиться вступати в суперечку, ви враховуєте, як це може відбитися на вашому службовому положенні або приятельських стосунках. Ви прагнете бути приємним для оточуючих, але коли їм потрібна допомога, ви не завжди наважуєтеся її надати. Чи не думаєте ви, що тим самим втрачаєте повагу до себе в очах інших?

Від 15 до 29 очок. Про вас кажуть, що ви конфліктна особистість. Ви наполегливо відстоюєте свою думку, незважаючи на те, як це вплине на ваші службові або особистісні відносини. І за це вас поважають.

До 14 очок. Ви дріб'язкові, шукаєте приводи для суперечок, велика частина яких зайва. Любите критикувати, але тільки коли це вигідно вам. Ви нав'язуєте свою думку, навіть якщо ви не праві. Ви не заперечуватимете, якщо вас вважатимуть любителем поскардити. Подумайте, чи не ховається за вашою поведінкою комплекс неповноцінності?

Тест «Самооцінка конфліктності» (2-й варіант)

Вашій увазі пропонується тест, що дозволяє оцінити ступінь вашої власної конфліктності.

Тест містить шкалу, яка буде використана вами для самооцінки по 10 парам тверджень. Виконання його зводиться до наступного. Ви оцінюєте кожне твердження лівої і правої колонки. При цьому відзначте кружечком, на скільки балів у вас проявляється властивість, представлене в лівій колонці. Оцінка проводиться за 7-бальною шкалою. 7 балів означає, що оцінювана властивість проявляється завжди - 1 бал вказує на те, що ця властивість не проявляється зовсім.

1. рветися в суперечку	7 6 5 4 3 2 1	ухиляєтеся від спору
2. свої висновки супроводжуєте тоном, що не терпить заперечень	7 6 5 4 3 2 1	свої висновки супроводжуєте вибачаючись
3. вважаєте, що досягнете свого, якщо будете завзято заперечувати	7 6 5 4 3 2 1	вважаєте, що якщо будете заперечувати, то не доб'єтеся свого
4. не звертаєте уваги на те, що інші не приймають доводів	7 6 5 4 3 2 1	шкодуєте, якщо бачите, що інші не приймають доводів
5. спірні питання обговорюються в присутності опонента	7 6 5 4 3 2 1	міркуєте засмічених проблеми у відсутності опонента
6. не ніяковієте, якщо потрапляєте в напружену обстановку	7 6 5 4 3 2 1	в напруженій обстановці відчуваєте себе ніяково
7. вважаєте, що в суперечці треба виявляти свій характер	7 6 5 4 3 2 1	вважаєте, що в суперечці не потрібно демонструвати свої емоції
8. Не поступається в суперечках	7 6 5 4 3 2 1	поступається в суперечках
9. вважаєте, що люди легко виходять з конфлікту	7 6 5 4 3 2 1	вважаєте, що люди насилу виходять з конфлікту
10. якщо вибухаєте, то вважаєте, що без цього не можна	7 6 5 4 3 2 1	якщо вибухаєте, то незабаром відчуваєте почуття провини

Оцінка результатів

На кожному рядку з'єднайте позначки за балами (позначки кружечками) і побудуйте свій графік. Відхилення від середини (цифра чотири) вліво означає схильність до конфліктності, а відхилення вправо буде вказувати на схильність до уникнення конфліктів.

Підрахуйте загальну кількість зазначених вами балів.

Сума, що дорівнює 70 балам, вказує на дуже високий ступінь конфліктності; 60 балів - на високу; 50 балів - на виражену конфліктність. Число балів 11-15 вказує на схильність уникати конфліктних ситуацій.

Практичне заняття № 5 **«Тактика поведінки в конфлікті»**

5.1 Мета заняття

Закріплення знань по основним проблемам поведінки особистості в конфлікті, розвиток навичок самооцінки особистості та формування умінь аналізувати отримані результати тестування і виробляти програму самовдосконалення і самокорекції поведінки.

5.2 Порядок проведення заняття:

Тест містить дві частини: «Уникає конфлікту» і «Діючий напролом». Обидві частини тесту містять по 10 тверджень. Кожне з них вимагає відповіді «так» або «ні». Ви повинні будете зробити свій вибір. За відповідь «так» нараховуєте 1 бал, за відповідь «ні» - 0 балів. За допомогою цього тесту ви можете оцінити себе, а також цікавить вас особа.

Тест «Тактика поведінки в конфлікті»

«Уникає конфлікту»

1. завжди програє в конфлікті	Так	Ні
2. вважає, що конфлікту треба уникати	Так	Ні
3. висловлює свою думку перепрошуючи	Так	Ні
4. вважає, що програє, якщо висловити незгоду	Так	Ні
5. дивується, чому інші його не розуміють	Так	Ні
6. говорить про конфлікт на боці опонента	Так	Ні
7. сприймає конфлікт вельми емоційно	Так	Ні
8. вважає, що в конфлікті не слід демонструвати свої емоції	Так	Ні
9. відчуває, що треба поступитися, якщо хочеш вирішити конфлікт	Так	Ні
10. вважає, що люди завжди важко виходять з конфлікту	Так	Ні

Оцінка результатів

8-10 балів означають, що у вашій поведінці виражена тенденція до конфліктності; 4-7 балів середньо виражена тенденція до конфліктної поведінки; 1-3 бали - тенденція не виражена.

«Чинний напролом»

1. часто підтасовує карти	Так	Ні
2. діє напролом	Так	Ні
3. шукає слабке місце в позиції опонента	Так	Ні
4. вважає що відступ веде до «втрати особи»	Так	Ні
5. використовує тактику "затикання" рота опоненту	Так	Ні
6. вважає себе знавцем	Так	Ні
7. нападає на людину, а не на проблему	Так	Ні
8. використовує тактику маскування (голосом, манерами і таке інше)	Так	Ні
9. вважає, що виграш в аргументах дуже важливий	Так	Ні
10. відмовляється від дискусії, якщо вона йде не у відповідності з його задумом	Так	Ні

Оцінка результатів

8-10 балів свідчать про явну тенденцію діяти напролом; 4-7 балів показник того, що має місце середньо виражена тенденція діяти напролом; 1-3 бали означають, що тенденція діяти напролом не виражена.

Практичне заняття № 6 «Стратегія поведінки в конфлікті»

6.1 Мета заняття

Закріплення знань по основним проблемам поведінки особистості в конфлікті, розвиток навичок самооцінки особистості та формування умінь аналізувати отримані результати тестування і виробляти програму самовдосконалення і самокорекції поведінки.

6.2 Порядок проведення заняття:

Очевидно, що позитивні результати може принести будь-яка з п'яти відомих вам стратегій поведінки в конфлікті, якщо вона відповідає вимогам ситуації. Однак багато хто з нас тяжіють до переважного використання однієї з стратегій, які не стільки погодившись з об'єктивними обставинами, скільки виходячи з власних внутрішніх спонукань, усталених звичок.

У майбутньому ви обов'язково зможете розширити репертуар стратегій, але зараз постарайтеся визначити свій «улюблений» стиль поведінки в конфліктних ситуаціях за допомогою таблиці Дж. Г. Скотт. Заповнюючи таблицю, уявіть собі свою звичайну поведінку в конфліктних ситуаціях за останні кілька років.

Розставте стратегії по чотирьом зазначеним категоріям. Для цього послідовно поставте цифри (від 1 до 5) в кожній з чотирьох колонок. Цифра 1 означає, що стиль займає перше місце (ранг) по категорії, цифра 5 - останнє місце (ранг).

Тест «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті за методикою Дж. Г. Скотт»

Стиль вирішення конфлікту	Використовую найчастіше	Володію найкраще	Приносить найкращі результати	Відчуваю себе при використанні найбільш комфортно
<i>Наполегливість</i> (Я активно відстоюю власну позицію)				
<i>Відхід</i> (Я відмовляюся від участі в конфлікті)				
<i>Пристосування</i> (Я намагаюся в				

уському поступатися, йти назустріч партнеру)				
<i>Компроміс</i> (Я шукаю рішення, засноване на взаємних поступках)				
<i>Співпраця</i> (Я намагаюся знайти рішення, що максимально задовольняє інтереси обох сторін)				

6.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Наприклад, для категорії «Використовую найчастіше» система рангів може мати наступний вигляд: Компроміс - 2; Відхід - 3; Наполегливість - 4; Співпраця - 1; Пристосування - 5.

Заповнена таблиця дасть вам наочне уявлення про те, який стиль ви використовуєте найчастіше, який найкраще, який найчастіше приносить найкращі результати і який найбільш зручний для вас. Це може бути один і той же стиль (ваш «улюблений») або різні стилі. Будь-який результат дає вам інформацію для роздумів, якщо ви хочете зробити свою поведінку в конфліктній ситуації більш ефективним, розвинувши здібності використовувати різні стилі.

Тест « Опитувальник Томаса»

Пропонований тест допоможе вам виявити форми своєї поведінки, використовувані вами в конфліктних ситуаціях.

Перед вами 30 варіантів тверджень, кожен з яких має два різновиди відповідей - «А» і «Б». Уважно прочитайте кожен варіант і виберіть те твердження («А» або «Б»), яке в найбільшій мірі відповідає вашої поведінки в ситуаціях конфлікту, зазначивши їх в опитувальному аркуші тесту.

1. А) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

Б) Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2. А) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням всіх інтересів іншої людини і моїх власних.

3. А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

4. А) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б) Я намагаюся не зачепити почуттів іншої людини.

5. А) Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б) Я намагаюся робити все, щоб уникнути марної напруженості.

6. А) Я намагаюся уникнути неприємностей.

Б) Я намагаюся домогтися свого.

7. А) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб добитися свого.

8. А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

Б) Я першим намагаюся визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

9. А) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось розбіжностей, що виникли.

Б) Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А) Я твердо прагну домогтися свого.

Б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А) Насамперед я прагну ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б) Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші відносини.

12. А) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде назустріч.

13. А) Я пропоную середню позицію.

Б) Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму.

14. А) Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

Б) Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

15. А) Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші відносини.

Б) Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути напруги.

16. А) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

Б) Я зазвичай намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
18. А) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.
Б) Я дам іншому можливість залишитися при своїй думці, якщо він йде мені назустріч.
19. А) Насамперед я намагаюся визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
Б) Я намагаюся відкласти спірні питання з тим, щоб з часом вирішити їх остаточно.
20. А) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.
21. А) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до іншого.
Б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. А) Я намагаюся знайти позицію, яка була б середньою між моєю і позицією іншої людини.
Б) Я завжди відстоюю свою позицію.
23. А) Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б) Іноді надаю іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.
24. А) Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я намагаюся йти йому назустріч.
Б) Я намагаюся переконати іншого піти на компроміс.
25. А) Я намагаюся переконати іншого у своїй правоті.
Б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до аргументів іншого.
26. А) Я зазвичай пропоную середню позицію.
Б) Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас.
27. А) Найчастіше я прагну уникнути суперечок.
Б) Якщо це зробить іншу людину більш щасливим, я дам йому таку можливість настояти на своєму.
28. А) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б) Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай прагну знайти підтримку в іншого.
29. А) Я пропоную середню позицію.
Б) Я думаю, що не завжди варто хвилюватися через виникаючих розбіжностей.
30. А) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
Б) Я завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми спільно могли домогтися успіху.

Первинна обробка та оцінка результатів

Ключ до тесту

	Протиборство	Співробітництво	Компромiс	Уникнення	Пристаосування
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			
15				Б	А
16	Б				А
17				Б	А
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

Для визначення власного стилю поведінки в конфлікті необхідно порахувати суму відповідей (один будь-яку відповідь дає один бал) по кожному стилю (колонки) і побудувати графік своєї поведінки.

Практичне заняття № 7

«Оволодіння мистецтвом критики»

7.1 Мета заняття

Ознайомити студентів з соціально-психологічними дослідженнями критики в соціальних групах і навчити їх використовувати різні види критики, не ущемляючи гідності критикованого.

7.2 Порядок проведення заняття:

Виберіть один з варіантів відповідей на кожне із запропонованих нижче запитань. Потім за допомогою ключа проаналізуйте свій вибір.

Тест «Критика і ви»

1. Чи вважаєте ви критику методом виживання недоліків в роботі окремих осіб або колективів?

а) так, я вважаю критику необхідним і нормальним елементом життєдіяльності будь-якого колективу;

б) критика лише ускладнює відносини в колективі, тому я її не визнаю;

в) критика припустима, але не слід перебільшувати її роль і вдаватися до неї часто.

2. Як ви ставитеся до публічної критики?

а) вважаю публічну критику дієвою формою виживання недоліків;

б) вважаю, що краще висловити наявні зауваження людині в кабінеті, ніж публічно на людях;

в) віддаю перевагу «кулуарну критику», тобто критику «позаочі», в неслужбової обстановці, в напівжартівливої формі.

3. Чи можна, на вашу думку, критикувати начальство?

а) так, звичайно;

б) не слід підривати авторитет керівника, тому привселюдно критикувати начальство неприпустимо;

в) можна, але вкрай обережно.

4. Як ви ставитеся до самокритики?

а) намагаюся бути об'єктивним до себе і «своєї» служби і, якщо бачу недоліки, відкрито визнаю їх сам, не чекаючи, поки на них вкажуть інші;

б) зазвичай я знаю недоліки роботи «своєї» служби і моєї особисто, але не поспішаю себе критикувати;

в) критикувати себе ні до чого, так як мисливців тебе посварити завжди вистачає.

5. Висловлюючи критичні зауваження, чи намагаєтеся ви виражатися м'яко, коректно, тактовно, так, щоб не зачепити особистість що критикується?

а) так, зрозуміло;

б) немає, вважаю, що чим сильніше зачеплена особистість що критикується, тим краще;

в) все залежить від цієї самої «особистості»: якщо вона вже дуже уразлива - враховую це, а якщо ні - особливо не церемонилася.

6. Виступаючи з критичними зауваженнями, чи намагаєтесь ви «підсолодити пілюлю» вказівками на позитивні моменти в діяльності об'єкта критики?

а) так, звичайно намагаюся;

б) ні, не бачу в цьому необхідності;

в) якщо погано знаю критикованого або мені відомо, що він образиться, тоді намагаюся.

7. дозуєте ви обсяг критики, чи намагаєтесь дотриматися якусь «міру критики»?

а) так, я намагаюся критикувати не більше ніж за один недолік;

б) немає, зазвичай висловлюю все, що, на мій погляд, погано в діяльності об'єкта критики;

в) намагаюся критикувати тільки по суті, не відволікаючись на сторонні речі.

8. Чи вносите ви в ході критичного виступу які-небудь пропозиції для виправлення становища або обмежуєтесь зазначенням на наявні недоліки?

а) так, я вважаю, що той, хто критикує, повинен щось запропонувати, інакше він критикувати не в праві, тому і намагаюся внести будь-які пропозиції;

б) немає, я вважаю, що головне - оголити проблему, зазначити недолік, а як його усунути - справа критикується або інших компетентних органів та фахівців;

в) як правило, краще конструктивна критика, але якщо навіть і важко що-небудь запропонувати, все одно не можна замовчувати недоліки.

9. Яка зазвичай ваша перша реакція на критику?

а) прагну відразу відповісти, відразу прошу слова або говорю з місця;

б) переживаю мовчки, з образою, від відповідного виступу відмовляюся;

в) обмірковую критику, виступати з відповіддю не поспішаю, але якщо наполягають, не відмовляюся.

10. Яка поведінка характерно для вас при відповіді на критику?

а) як правило, намагаюся визнати критику, навіть якщо вона не в усьому об'єктивна;

б) вдаюся до методу «захисту від супротивного», тобто критикую того, хто критикує;

в) оскільки критика підриває мій авторитет (чи авторитет «моєї служби»), намагаюся захищатися, відвести критику, вказати на пом'якшуючі об'єктивні обставини і т. п.

11. Чи дратує вас критика?

а) так, як правило;

- б) не надто;
- в) дивлячись хто і як критикує.

12. Чи з'являється у вас почуття неприязні до людини, яка критикує вас людині?

- а) так, як правило;
- б) немає, вкрай рідко;
- в) так, якщо критика несправедлива, або висловлюється в різкій, образливій формі.

13. Як ви надалі будете відносини з критикують вас людиною?

- а) як і раніше;
- б) намагаюся при нагоді «відповісти взаємністю» або притиснути його інтереси іншим доступним мені способом;
- в) деякий час «обходжу» цю людину, намагаюся не входити з ним у контакт.

14. Як ви ставитеся до тих, хто сам себе критикує?

- а) вважаю їх «приспосованцями», «боягузами», «угодниками»;
- б) нормально ставлюся, що тут особливого;
- в) раджу надалі не поспішати із самокритикою.

15. Чи існує кримінальна відповідальність за переслідування критикують?

- а) так;
- б) немає;
- в) не знаю.

16. Питання-жарт: яке висловлювання про критику вам ближче?

- а) критика - це ліки, її треба вміти застосовувати і приймати;
- б) управлінська діяльність - теж творчість, тому нехай мене оцінюють ті, кому належить, а не всяк, кому не лінь;
- в) і на критику існує мода.

7.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Ключ до тесту

Варіанти відповідей	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
а	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	2
б	0	1	0	2	1	1	0	1	0	0	2	3	0	2	0	0
в	2	0	1	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	0	1

8-18 балів. Ваше ставлення до критики скоріше негативне, ніж позитивне. Ви не любите, коли критикують вас, а критикуючи інших, нерідко втрачаєте почуття міри. І в тому і в іншому випадку ви дуже емоційні, легко збуджується, можете розлютити, допустити різкість. Вам необхідний якийсь «комплекс стабільності», тобто почуття впевненості в собі, в правомірності

своїх дій і рішень, а для цього слід активно підвищувати свій діловий рівень, що не переоцінюючи себе, але і не применшуючи достоїнств.

19-32 бали. Ви терпляче ставлення до критики, вважаєте її припустимим елементом управлінської життє, не переоцінюючи проте її значення. Ваша поведінка в ролі критикованого і критикує можна охарактеризувати як «контрольовану емоційність» - ви рідко «виходите з себе». У той же час вам не чуже почуття образи, бажання «насолити» критикам, виправдати свої помилки.

33-46 балів. Ви по-діловому ставитеся до критики, достатньо спокійно її сприймаєте, мужньо і відкрито визнаєте свої помилки. Зрідка вас відвідує почуття досади на критику, однак ви не переборщувати, що не намагаєтеся виправдатися, звалюючи провину на інших. Добре знання своєї справи, впевненість у тому, що ви на своєму місці, дозволяє вам не турбуватися про особистому авторитеті, а пам'ятати лише про користь справи.

Практичне заняття № 8

«Психологія переговорного процесу» (проводиться методом тестування та відпрацювання тренінгових вправ)

8.1 Мета заняття

Закріплення знань студентів з основних проблем ведення переговорного процесу, спрямованого на вирішення конфлікту, розвиток у них навичок самооцінки психологічної підготовленості до участі в переговорах і формування такої підготовленості в ході відпрацювання тренінгових вправ.

8.2 Порядок проведення заняття:

Підготовчий період. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення заняття. Їм повідомляється тема і мета заняття. Даються вказівки на самостійне вивчення літератури і з'ясування основних понять: «основний зміст переговорного процесу», «маніпуляції в переговорному процесі», «стратегії і тактики в переговорному процесі».

В ході заняття. Спочатку студенти працюють з тестами по самооцінці своєї підготовленості до ведення переговорів, а потім їм пропонуються тренінгові вправи з розвитку у них психологічної готовності до участі в переговорах.

Інструкція. Вам пропонується 16 питань, на кожен з яких ви повинні відповісти «так» або «ні».

Якщо ви володієте секретами вмілого ведення бесіди, то це може дуже вам допомогти в спілкуванні з оточуючими і в досягненні своїх цілей навіть в умовах конкуренції. Пропонований нижче тест якраз і покликаний допомогти вам розібратися, нехай і в першому наближенні, обдаровані ви такою здатністю, або вам треба терміново докласти зусилля, щоб опанувати хоча б мінімумом дипломатичних навичок.

I. Самооцінка підготовленості до ведення переговорів

Тест «Чи вмієте ви вести ділові переговори?»

1. Чи буває, що вас дивують реакції людей, з якими ви стикаєтеся в перший раз?

2. Чи є у вас звичка договорювати фрази, розпочаті вашим співрозмовником, оскільки вам здається, що ви вгадали його думку, а каже він занадто повільно?

3. Чи часто ви скаржитеся, що вам не дають всього необхідного для того, щоб успішно закінчити доручену вам роботу?
4. Коли критикують думку, яку ви поділяєте, або колектив, в якому ви працюєте, заперечуєте ви (або хоча б виникає у вас таке бажання)?
5. Чи здатні ви передбачити, чим ви будете займатися в найближчі 6 місяців?
6. Якщо ви потрапляєте на нараду, де є незнайомі вам люди, чи намагаєтеся ви приховати ваша власна думка з обговорюваних питань?
7. Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?
8. Чи говорять про вас, що ви були неслухняні і твердолобий?
9. Чи вважаєте ви, що на переговорах завжди треба запитувати вдвічі більше того, що ви хочете отримати в кінцевому підсумку?
10. Чи важко вам приховати свій поганий настрій, наприклад коли ви граєте з приятелями в карти і програєте?
11. Чи вважаєте ви за необхідне заперечити по всім пунктам того, хто на нараді висловив думку, протилежне вашому?
12. Неприємна вам часта зміна видів діяльності?
13. Зайняли ви ту посаду і чи отримали ту зарплату, які намітили для себе кілька років тому?
14. Чи вважаєте ви припустимим користуватися слабостями інших заради досягнення своїх цілей?
15. Чи впевнені ви, що можете легко знайти аргументи, здатні переконати інших у вашій правоті?
16. Чи готуетесь ви старанно до зустрічей і нарад, в яких вам належить взяти участь?

8.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Оцінка результатів. За кожен відповідь, що співпадає з контрольним, нарахуєте собі по 1 балу. Оцініть свої результати.

Контрольні відповіді

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ні	ні	ні	ні	ні	ні	ні	так	ні	так	так	так	так	ні	ні	ні

Сума балів від 0 до 5 означає, що ви не готові для ведення переговорів. Вам слід трохи попрацювати над собою.

Сума балів від 6 до 11 означає, що в цілому ви підготовлені до ведення переговорів, але є небезпека, що в переговорному процесі в самий невідповідний момент можуть проявитися владні риси вашого характеру. Вам слід продовжувати роботу над собою. Головне - навчитися жорстко тримати себе в руках.

Сума балів від 12 до 16 означає, що ви володієте високою підготовленістю до ведення переговорів і можете вести їх легко і невимушено. Але вам слід мати на увазі, що партнери по переговорах можуть подумати, що за цією легкістю і невимушеністю ховається нечесність і нещирість.

Тест «Як вести ділові переговори»

Інструкція. Вам пропонується 9 питань, на кожен з яких ви повинні дати варіант відповіді: «а»; «б» або «в».

1. На чому ви наполягаєте під час переговорів?
 - а) на угоді;
 - б) на своєму рішенні;
 - в) на використанні об'єктивних критеріїв при виборі рішення.
2. Чи прагнете ви під час переговорів до єдиного рішення?
 - а) прагну до єдиного відповіді, прийнятного для обох сторін;
 - б) прагну до єдиного рішення, прийнятного для себе;
 - в) уявляю безліч варіантів на вибір.
3. Задля угоди йдете на поступки або вимагаєте переваг?
 - а) примиряє з односторонніми втратами заради досягнення угоди;
 - б) вимагаю односторонніх переваг в нагороду за угоду;
 - в) продумую можливість взаємної вигоди.
4. При веденні переговорів плануєте ви «нижню межу» - тобто результат переговорів, виражений у вигляді гіршого з допустимих варіантів?
 - а) відкриваю свою «нижню межу»;
 - б) приховую свою «нижню межу»;
 - в) не встановлює «нижню межу».
5. Під час переговорів ви висуваєте пропозиції або вдаєтеся до погроз?
 - а) вдаюся до погроз;
 - б) вивчаю інтереси сторін;
 - в) висуваю пропозиції.
6. Під час переговорів міняєте ви свої позиції?
 - а) легко міняю позиції;
 - б) твердо дотримуюся намічених позицій;
 - в) зосереджуюся на вигодах, а не на позиціях.
7. Під час переговорів чи довіряєте ви їх учасникам?
 - а) так;
 - б) немає;
 - в) дію незалежно від довіри або недовіри.
8. Вимогливі ви в підході до учасників переговорів і рішень?
 - а) ні;
 - б) так;

в) намагаюся бути м'яким до учасників переговорів і вимогливим до рішень.

9. Заради збереження відносин йдете ви на поступки в ході переговорів?

а) поступаюся заради збереження відносин;

б) вимагаю поступок в якості умови продовження відносин;

в) відокремлюю суперечка між людьми від виконання завдання переговорів.

Оцінка результатів

Якщо у вас переважають відповіді групи «а», ваш стиль переговорів - поступливість, а мета переговорів - угода.

Якщо у вас більше відповідей групи «б», ваш стиль переговорів - жорсткість, тиск. Мета переговорів - тільки перемога, причому одностороння, тільки з вашого боку.

Якщо більше відповідей групи «в», ваш стиль переговорів - співробітництво. Мета - взаємовигідні рішення.

Тест «Моя тактика ведення переговорів»

Інструкція. Вам пропонується 10 позицій, по кожній з яких ви повинні вибрати варіант відповіді «а» або «б».

1. а. Зазвичай я наполегливо добиваюся свого.

б. Найчастіше я намагаюся знайти точки дотику.

2. а. Я намагаюся уникнути неприємностей.

б. Коли я доводжу свою правоту, на дискомфорт партнерів не зважаю.

3. а. Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору.

б. Я завжди намагаюся увійти в становище іншого.

4. а. Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми.

б. Розбіжності завжди хвилюють мене.

5. а. Я намагаюся заспокоїти партнера і зберегти з ним нормальні стосунки.

б. Завжди слід доводити свою точку зору.

6. а. Завжди слід шукати спільні точки зору.

б. Слід прагнути до здійснення своїх задумів.

7. а. Я повідомляю партнеру свою точку зору і прошу його висловити свою думку.

б. Краще продемонструвати перевагу своєї логіки міркування.

8. а. Я зазвичай намагаюся переконати інших людей.

б. Найчастіше я намагаюся зрозуміти точку зору інших людей.

9. а. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

б. Розмовляючи, я стежу за розвитком думки співрозмовника.

10. а. Я відстоюю свою позицію до кінця.
б. Я схильний змінити позицію, якщо мене переконують.

Оцінка результатів. Визначте збіг ваших виборів до наведеної нижче таблиці.

Тактика ведення переговорів	Варіанти відповідей
Протиборство	1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а
Співробітництво	1б; 2а; 3б; 4б; 5а; 6а; 7а; 8б; 9б; 10б

Якщо у вашому виборі переважають відповіді верхнього ряду таблиці, то в переговорах ви орієнтовані на прагнення будь-що-будь домогтися перемоги, довести своє. Така тактика малоефективна. Вам слід зайнятися самоаналізом, відповівши на питання: «Що мені заважає вибрати курс на співпрацю в переговорах?»

Практичне заняття № 9

«Самооцінка особистості методом тестування»

9.1 Мета заняття

Закріплення знань студентів з основних проблем теорії внутрішньо особистісних конфліктів, розвиток навичок самооцінки особистості та формування умінь аналізу отриманих результатів тестування і вироблення програми самовдосконалення і самокорекції поведінки.

9.2 Порядок проведення заняття:

Підготовчий етап. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення заняття у формі тестування з метою самооцінки особистості. Їм повідомляються тема і цілі заняття. Даються вказівки на самостійне вивчення літератури і з'ясування основних понять: «внутрішньо особистісних конфліктів», «Типи внутрішньо особистісних конфліктів», «Форми прояву внутрішньо особистісних конфліктів», «Способи вирішення внутрішньо особистісних конфліктів».

В ході заняття. Студентам пропонується пройти представлені нижче тести. Викладач організовує обговорення результатів тестування і надає методичну допомогу у виробленні програми самовдосконалення і самокорекції поведінки.

Тест 9.1. Самооцінка характеру за методикою Р. Кеттелла

Призначення тесту. Виявити окремі риси характеру особистості.

Даний тест є модифікованим спрощеним варіантом 16-факторного опитувальника, розробленого американським психологом Раймондом Бернардом Кеттелла і призначеного для виявлення узагальнених вихідних рис особистості - факторів, що входять в її структуру і є причинами виступають на поверхню реакцій людини.

Він більш простий в обробці і інтерпретації, хоча не дає такого ставлення до особистості, як класичний варіант (16 PE).

Інструкція. Вам пропонується вибрати один з варіантів відповіді на кожне питання («а», «б», «в»).

Читаючи питання, довго над ними не замислюйтесь, намагайтеся уявити всю ситуацію в цілому і оцінити, наскільки вона для вас типова.

У всіх питаннях відповідь «б» відповідає випадкам, в яких ви не можете чітко відповісти або ж коли обидва протилежні варіанти однаково прийнятні для вас. Намагайтеся, однак, не зловживати такими відповідями.

Пам'ятайте, що немає «неправильних» або «правильних» відповідей - кожна людина має право на власну думку.

1. Я цілком міг би жити один, далеко від людей:

а) так;

- б) іноді;
в) немає.
2. Іноді я погано себе почуваю без особливої причини:
а) так;
б) не знаю;
в) немає.
3. Читаючи про який-небудь подію, я цікавлюся всіма подробицями:
а) так;
б) іноді;
в) рідко.
4. Коли друзі глузують з мене, я зазвичай сміюся разом з ними і зовсім не ображаюся:
а) вірно;
б) не знаю;
в) невірно.
5. Те, що в деякій мірі відволікає мою увагу:
а) дратує мене;
б) щось середнє;
в) не турбує мене абсолютно.
6. Мені подобається один:
а) інтереси якого мають діловий і практичний характер;
б) не знаю;
в) який відрізняється глибоко продуманими поглядами на життя.
7. На підприємстві мені було цікавіше:
а) працювати з машинами і механізмами і брати участь в основному виробництві;
б) важко сказати;
в) розмовляти з людьми, займатися громадською роботою.
8. У мене завжди вистачає енергії, коли мені це необхідно:
а) так;
б) важко сказати;
в) немає.
9. Я швидше розкрив би свої потаємні думки:
а) моїм хорошим друзям;
б) не знаю;
в) в своєму щоденнику.
10. Я можу спокійно слухати, як інші люди висловлюють ідеї, протилежні тим, в які я твердо вірю:
а) вірно;
б) важко відповісти;
в) невірно.
11. Я настільки обережний і практичний, що зі мною трапляється менше несподіванок, ніж з іншими людьми:
а) так;

- б) важко сказати;
в) немає.
12. Я думаю, що говорю неправду рідше, ніж більшість людей:
а) вірно;
б) важко відповісти;
в) невірно.
13. Я волів би скоріше працювати:
а) в установі, де мені довелося б керувати людьми і бути серед них;
б) важко відповісти;
в) архітектором.
14. Те, що я роблю, у мене не виходить:
а) рідко;
б) щось середнє;
в) часто.
15. Навіть якщо мені кажуть, що мої ідеї нездійсненні, це мене не зупиняє:
а) вірно;
б) не знаю;
в) невірно.
16. Я намагаюся сміятися над жартами не так голосно, як це робить більшість людей:
а) вірно;
б) не знаю;
в) невірно.
17. Зусилля, витрачені на складання планів:
а) ніколи не зайві;
б) важко сказати;
в) не варті цього.
18. Мені більше подобається працювати з людьми вишуканими, витонченими, ніж з людьми відвертими і прямолінійними:
а) так;
б) не знаю;
в) немає.
19. Мені приємно зробити людині послугу, погодившись призначити зустріч з ним на час, зручний для нього, навіть якщо це трохи незручно для мене:
а) так;
б) іноді;
в) немає.
20. Коли лягаю спати, я:
а) засинаю швидко;
б) щось середнє;
в) засинаю з працею.
21. Працюючи в магазині, я хотів би:

- а) оформляти вітрини;
 - б) не знаю;
 - в) бути касиром.
22. Я віддаю перевагу:
- а) питання, що стосуються мене, вирішувати сам;
 - б) важко відповісти;
 - в) раджуся зі своїми друзями.
23. Акуратні, вимогливі люди не уживаються зі мною:
- а) вірно;
 - б) іноді;
 - в) невірно.
24. Якщо люди про мене погано думають, то я не намагаюся їх переконати, а продовжую діяти на власний розсуд:
- а) так;
 - б) важко сказати;
 - в) немає.
25. Буває, що я весь ранок не хочу ні з ким розмовляти:
- а) часто;
 - б) іноді;
 - в) ніколи.
26. Мені буває нудно:
- а) часто;
 - б) іноді;
 - в) ніколи.
27. Я думаю, що навіть найдраматичніші події через рік вже не залишать в моїй душі ніяких слідів:
- а) так;
 - б) важко сказати;
 - в) невірно.
28. Я думаю, що цікавіше бути:
- а) ботаніком і працювати з рослинами;
 - б) не знаю;
 - в) страховим агентом.
29. Коли питання, яке треба вирішити, дуже важкий і вимагає від мене багато зусиль, я намагаюся:
- а) зайнятися іншим питанням;
 - б) важко відповісти;
 - в) ще раз спробую вирішити це питання.
30. Вночі мені сняться фантастичні або безглузді сни:
- а) так;
 - б) іноді;
 - в) немає.

9.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Даний тест не може повністю дати уявлення про ваш характер і не претендує на абсолютну достовірність.

Однак він дозволяє дізнатися деякі риси: товариськість, емоційну стійкість, сумлінність, дисциплінованість.

Обробка даних:

Відповідь «б» завжди оцінюється в 1 бал.

З 1-го по 7-й і з 23-го по 30-й питання:

«А» - приносить 0 балів;

«В» - 2 бали.

З 8-го по 22-й питання:

«А» - 2 бали;

«В» - 0 балів.

Ключ до тесту і оцінка результатів

1. Сума балів, отриманих під час відповідей на питання 1, 7, 9, 13, 19, 25 говорить про вашу комунікабельності або замкнутості.

Якщо сума балів не перевищить 8, то ви, швидше за все, не дуже потребуєте суспільстві інших і по натурі, як то кажуть, не контактні. Цілком можливо, що ви скептично ставитеся до знайомих і досить суворо судите інших. А це, як відомо, обмежує коло близьких друзів, з якими легко бути відвертим.

Якщо ж сума балів вище 8, то ви товариські і добродушні, відкриті і сердечні. Вам властиві природність і невимушеність в поведінці, уважність і Сердечна по відношенню до людей. Ви не дуже боїтеся критики. Вибираючи спеціальність, на це слід звернути увагу, вам можна рекомендувати професію типу «людина - людина», що вимагає постійного спілкування з людьми, колективних дій.

2. Сума балів, отримана при відповідях на питання 2, 5, 8, 14, 20, 26, говорить про вашу емоційної стійкості або нестійкості.

Якщо сума менше 7, ви, швидше за все, схильні до почуттів і схильні до швидкої зміни настрою. Високі оцінки властиві людям витриманим, спокійним, чий погляд на речі більш реалістичний.

3. Якщо сума, отримана при відповідях на питання 3, 6, 15, 18, 21, 27, менше 7, ви людина практична і сумлінну, легко прямуєте загальноприйнятим нормам, правилам поведінки. Хоча, можливо, вам властива деяка обмеженість, «приземленість», зайва уважність до дрібниць.

При високих оцінках - у вас багата уява і, як наслідок, високий творчий потенціал. Намагайтеся все ж таки не «витати в хмарах». Це часто призводить до життєвих невдач.

4. Якщо сума балів при відповідях на питання 4, 10, 16, 22, 24 і 28 перевищує 5, вам, ймовірно, властиві розважливість і обачність. Ви досить проникливі, вмiєте розумно і «без сентиментiв» оцiнювати подiї та оточуючих людей.

При низьких оцiнках, цiлком можливо, вам властивi прямолiнійнiсть, природнiсть i безпосереднiсть в поведiнцi.

5. При сумi вiдповiдей на питання 11, 12, 17, 23, 29 i 30 менше 6 у вас, схоже, не завжди добре йдуть справи з самоконтролем i з дисциплiною. Зазвичай таким людям, як кажуть психологи, властива внутрiшня конфлiктнiсть.

При оцiнцi вище 6 балiв ви, напевно, цiлеспрямована людина, добре контролюєте свої емоцiї i поведiнку, для вас не становить особливих труднощiв дотримуватися загальноприйнятих правил.

Тест 9.2. Самооцiнка особистостi (1-й варiант)

Інструкцiя. Кожна людина має певнi уявлення про iдеал i найбільш цiннi властивостi особистостi. На цi якостi люди орієнтуються в процесi самовиховання. Які якостi ви найбільше цiнуєте в людях? У рiзних людей цi уявлення неоднаковi, а тому не збiгаються результати самовиховання. Які ж уявлення про iдеал є у вас? Розiбратися в цьому вам допоможе наступне завдання, яке виконується в два етапи.

I етап

1. Роздiлiть аркуш паперу на чотири рiвнi частини, позначте кожна частину римськими цифрами I, II, III, IV.

2. Дано чотири набори слiв, які характеризують позитивнi якостi людей. Ви повиннi в кожному наборі якостей видiлити тi, які найбільш значимi i цiннi для вас особисто, яким ви вiддаєте перевагу перед iншими. Які це якостi i скiльки - кожен вирiшує сам.

3. Уважно прочитайте слова першого набору якостей. Випишіть в стовпчик найцiннiшi для вас якостi разом з їх номерами, що стоять злiва. Тепер приступайте до другого набору якостей - i так до самого кiнця. У пiдсумку ви повиннi отримати чотири набори iдеальних якостей.

Щоб створити умови для однакового розумiння якостей усiма учасниками психологiчного обстеження, наводимо тлумачення цих якостей.

Набiр якостей особистостi

I. Мiжособистiснi вiдносини, спiлкування

1. Ввiчливiсть - дотримання правил пристойностi, чемнiсть.

2. Дбайливiсть - думки або дiї, спрямованi на добробут людей; пiклування, догляд.

3. Щирiсть - вираз справжнiх почуттiв, правдивiсть, вiдвертiсть.

4. Колективiзм - здатнiсть пiдтримувати загальну роботу, загальнi інтереси, колективне початок.

5. Чуйність - готовність відгукуватися на чужі потреби.
6. Привітність - сердечне, ласкаве ставлення, поєднане з гостинністю, з готовністю чимось прислужитися.
7. Співчуття - чуйне, співчутливе ставлення до переживань, нещастя людей.
8. Тактовність - почуття міри, що створює вміння вести себе в суспільстві, не зачіпати гідності людей.
9. Терпимість - вміння без ворожнечі ставитися до чужої думки, характеру, звичок.
10. Чуйність - чуйність, співчуття, здатність легко розуміти людей.
11. Доброзичливість - бажання добра людям, готовність сприяти їх добробуту.
12. Привітність - здатність висловлювати почуття особистої приязні.
13. Привабливість - здатність зачаровувати, притягувати до себе.
14. Товариськість - здатність легко входити в спілкування.
15. Обов'язковість - вірність слову, обов'язку, обіцянці.
16. Відповідальність - необхідність, обов'язок відповідати за свої вчинки і дії.
17. Відвертість - відкритість, доступність для людей.
18. Справедливість - об'єктивна оцінка людей відповідно до істини.
19. Сумісність - вміння поєднувати свої зусилля з активністю інших при вирішенні спільних завдань.
20. Вимогливість - суворість, очікування від людей виконання своїх обов'язків, боргу.

II. Поведінка

1. Активність - прояв зацікавленого ставлення до навколишнього світу і самого себе, до справ колективу, енергійні вчинки і дії.
2. Гордість - почуття власної гідності.
3. Добродушність - м'якість характеру, ставлення до людей.
4. Порядність - чесність, нездатність здійснювати підлі і антигромадські вчинки.
5. Сміливість - здатність приймати і здійснювати свої рішення без страху.
6. Твердість - вміння настояти на своєму, не піддаватися тиску, непохитність, стійкість.
7. Впевненість - віра в правильність вчинків, відсутність коливань, сумнівів.
8. Чесність - прямота, щирість у стосунках і вчинках.
9. Енергійність - рішучість, активність вчинків та дій.
10. Ентузіазм - сильне насагу, душевний підйом.
11. Сумлінність - чесне виконання своїх обов'язків.
12. Ініціативність - прагнення до нових форм діяльності.
13. Інтелігентність - висока культура, освіченість, ерудиція.
14. Наполегливість - наполегливість у досягненні цілей.

15. Рішучість - непохитність, твердість у вчинках, здатність швидко приймати рішення, долаючи внутрішні коливання.

16. Принциповість - уміння дотримуватися твердих принципів, переконань, поглядів на речі і події.

17. Самокритичність - прагнення оцінити свою поведінку, вміння розкривати свої помилки і недоліки.

18. Самостійність - здатність здійснювати дії без чужої допомоги, своїми силами.

19. Врівноваженість - рівний, спокійний характер, поведінку.

20. Цілеспрямованість - наявність чіткої мети, прагнення її досягти.

III. Діяльність

1. Вдумливість - глибоке проникнення в суть справи.

2. Діловитість - знання справи, підприємливість, тямущість.

3. Майстерність - високе мистецтво в якій-небудь області.

4. Тямущість - вміння зрозуміти сенс, кмітливість.

5. Швидкість - стрімкість вчинків і дій, швидкість.

6. Зібраність - зосередженість, підтягнутість.

7. Точність - вміння діяти як задано, відповідно до зразка.

8. Працьовитість - любов до праці, суспільно-корисної діяльності, що вимагає напруги.

9. Захопленість - вміння повністю віддаватися якої-небудь справи.

10. Ретельність - старанність у тому, що вимагає тривалого часу і терпіння.

11. Акуратність - дотримання у всьому порядку, ретельність роботи, старанність.

12. Уважність - зосередженість на виконуваній діяльності.

13. Далекоглядність - прозорливість, здатність передбачати наслідки, прогнозувати майбутнє.

14. Дисциплінованість - звичка до дисципліни, свідомість боргу перед суспільством.

15. Старанність - старанність, гарне виконання завдань.

16. Допитливість - допитливість розуму, схильність до придбання нових знань.

17. Винахідливість - здатність швидко знаходити вихід із складних ситуацій.

18. Послідовність - вміння виконувати завдання, дії в строгому порядку, логічно, струнко.

19. Працездатність - здатність багато і продуктивно працювати.

20. Скрупульозність - точність до дрібниць, особлива ретельність.

IV. Переживання, почуття

1. Бадьорість - відчуття повноти сили, діяльності, енергії.

2. Бесстрашие - відсутність страху, хоробрість.

3. Веселість - безтурботно-радісний стан.

4. Душевність - щире дружелюбність, прихильність до людей.

5. Милосердя - готовність допомогти, пробачити зі співчуття, людинолюбства.
6. Ніжність - вияв любові, ласки.
7. Волелюбність - любов і прагнення до свободи, незалежності.
8. Сердечність - задушевність, щирість у стосунках.
9. Пристрасність - здатність цілком віддаватися захопленню.
10. Сором'язливість - здатність відчувати почуття сорому.
11. Схвильованість - міра переживання, душевний неспокій.
12. Захопленість - велике піднесення почуттів, захват, захоплення.
13. Жалісливість - схильність до почуття жалості, співчуття.
14. Життєрадісність - сталість почуття радості, відсутність смутку.
15. Велелюбність - здатність сильно і багатьох любити.
16. Оптимістичність - життєрадісне світовідчуття, віра в успіх.
17. Стриманість - здатність утримати себе від прояву почуттів.
18. Задоволеність - відчуття задоволення від виконання бажань.
19. Холоднокровність - здатність зберігати спокій і витримку.
20. Чутливість - легкість виникнення переживань, почуттів, підвищена сприйнятливність до впливів ззовні.

II етап

Уважно розгляньте якості особистості, виписані вами з першого набору, і знайдіть серед них такі, якими ви володієте реально. Обведіть цифри при них гуртком. Тепер переходите до другого набору якостей, потім до третього і четвертого.

Обробка

1. Підрахуйте, скільки ви знайшли у себе реальних якостей (Р).

$$П = Р / І \times 100\%$$

2. Підрахуйте кількість ідеальних якостей, виписаних вами (І), а потім обчисліть їх процентне відношення. Результати зіставте з оцінною шкалою (табл. 9.1).

Тест 9.2. Самооцінка особистості (2-й варіант)

Інструкція

1. Уважно прочитайте набір з 20 якостей особистості: акуратність, життєрадісність, доброта, наполегливість, розум, правдивість, принциповість, самостійність, скромність, товариськість, гордість, сумлінність, байдужість, лінь, зазнайство, боягузтво, жадібність, підозрілість, егоїзм, нахабство.

2. У 1-й стовпчик «ідеал» під номером (рангом) 1 запишіть то якість з вищевказаних, яке ви найбільше цінуєте в людях, під номером 2 - то якість, яке цінуєте трохи менше і т. Д., В порядку убавання значущості. Під номером 13 вкажіть то якість - недолік - з вищевказаних, яке ви найлегше могли б пробачити людям (адже, як відомо, ідеальних людей не буває, у кожного є недоліки, але якісь ви можете пробачити, а якісь - ні), під номером

14 - той недолік, який пробачити важче і т. д., під номером 20 - найогидніше, з вашої точки зору, якість людей.

3. У 2-й стовпчик «Я» під номером (рангом) 1 запишіть то якість з вищевказаних, яке особисто у вас найсильніше розвинене (незалежно від того, гідність це чи недолік), під номером 2 - то якість, яке розвинене у вас трохи менше і т. д., в порядку спадання, під останніми номерами - ті якості, які у вас є менш розвиненими або відсутні.

Обробка даних

1. Підраховуємо по формулі:
2. $(R_{i1} - R_{i2})^2 = D_i^2$,
3. де R_{i1} - ранг (номер) i -го якості в 1-м стовпчику; R_{i2} - ранг 1-го якості в 2-му стовпчику; D_i - різниця рангів 1-го якості в стовпчиках.

Підраховуємо всі D_i^2 , їх повинно бути 20. Припустимо, що перше слово в 1-м стовпці - розум ($R_{i1} = 1$), а в 2-му стовпчику це слово знаходиться на 5-му місці, тобто $R_{i2} = 5$, тоді по формулою обчислюємо $(1 - 5)^2 = 16$ і так далі для всіх слів по порядку (n - кількість аналізованих якостей, $n = 20$).

2. Потім отримані D_i^2 складаємо, множимо на 6, ділимо твір на $(n^3 - n) = (20^3 - 20) = 7980$ і, нарешті, від 1 віднімаємо приватне, тобто знаходимо коефіцієнт рангової кореляції:

$$R = 1 - \left[6 \times \sum_{i=1}^n D_i^2 / (n^3 - n) \right] = 1 - \left[6 \times \sum D_i^2 / 7980 \right].$$

Оцінка та інтерпретація результатів

1. Обчислюємо D_i^2 за формулою: $D_i^2 = (R_{i1} - R_{i2})^2$, де R_{i1} - ранг (номер) i -го якості в 1-м стовпчику; R_{i2} - ранг (номер) i -го якості в 2-му стовпчику; D_i - різниця рангів i -го кількості в стовпчиках. Підрахуйте всі D_i^2 - їх повинно бути 20.

2. Отриманий коефіцієнт рангової кореляції порівнюємо зі шкалою (табл. 9.1). Самооцінка особистості може бути адекватною, завищеною або заниженою.

Адекватна самооцінка відповідає двом позиціям (рівням) психодіагностической шкали: «середньої», «вище середнього».

При адекватної самооцінки суб'єкт соціальної взаємодії правильно (реально) співвідносить свої можливості і здібності, досить критично ставиться до себе, ставить перед собою реальні цілі, вміє прогнозувати адекватне ставлення оточуючих до результатів своєї діяльності. Поведінка такого суб'єкта в основі своїй неконфліктно, в конфлікті він поводить себе конструктивно. До внутрішньоособистісних конфліктів схильний слабо,

поважає себе, задоволений собою, у нього розвинене почуття власної гідності.

При самооцінці «середній рівень»: людина поважає себе, але знає свої слабкі сторони і прагне до самовдосконалення, саморозвитку.

Завищена самооцінка відповідає рівню «неадекватно високий» в психодіагностической шкалою.

При завищеній самооцінці у людини виникає неправильне уявлення про себе, ідеалізований образ своєї особистості. Він переоцінює свої можливості, орієнтований завжди на успіх, ігнорує невдачі.

Таблиця 9.1

Уровень самооценки Пол	Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
1-й вариант (П)							
Мужчины	0–10	11–34	35–45	46–54	55–63	64–66	67
Женщины	0–15	16–37	38–46	47–56	57–65	66–68	69
2-й вариант (Р)							
	(-0,2)–0	0–0,2	0,21–0,3	0,31–0,5	0,51–0,65	0,66–0,8	> 0,8

Сприйняття реальності у нього часто емоційно, невдачу або неуспіх він розцінює як наслідок чиїхось помилок або несприятливо сформованих обставин.

Справедливу критику на свою адресу він сприймає як причіпки.

Така людина конфліктний, схильний до завищення образу конфліктної ситуації, в конфлікті поводить себе активно, роблячи ставку на перемогу.

Занижена самооцінка відповідає трьом позиціям (рівням) за психодіагностическою шкалою: «неадекватно низький», «низький» і «нижче середнього».

При заниженій самооцінці у людини існує комплекс неповноцінності. Він невпевнений у собі, боязкий, пасивний. Такі люди відрізняються надмірною вимогливістю до себе і ще більшою вимогливістю до інших. Вони зануди, скиглії, у себе і у інших бачать тільки недоліки.

Такі люди конфлікти. Причини конфліктів часто виникають через їх нетерпимості до інших людей.

Тест 9.3 Самооцінка комплексу неповноцінності

Першими комплекси неповноцінності описали і дали їм визначення «батьки-засновники» психоаналізу. Цією назвою вони позначили емоційно забарвлені переконання і життєві принципи, які проявляються в

імпульсивних, непояснених вчинках, що ускладнюють нормальне життя, обмежують можливості розвитку особистості і заважають відчувати почуття радості. Комплекс неповноцінності змушує людину відчувати себе нижче інших, він, наприклад, може стати причиною відмови від будь-якої конкурентної боротьби: іспити, професійні конкурси, бізнес і т. Д. Цей комплекс породжений невпевненістю в своїх перевагах або здібностях. «Не буду навіть пробувати, все одно програю!» - Переконають себе жертви цього комплексу.

Комплекси розвиваються, як правило, у людей, які за своєю природою або з виховання схильні бути суворими суддями. Вони виносять собі суворий вирок («за малий зріст», «товсті ноги» і т.ін.), Але також постійно засуджують і інших. З точки зору психології, та чи інша самооцінка самим прямим чином пов'язана з вашим ставленням до навколишнього світу. Той, хто любить цей світ, любить і себе. А значить, якщо ми завжди критикуємо інших, то ми будемо безжальні і до себе. Безжалісність увійде в звичку, а потім стане комплексом. Така людина практично не буває задоволеною собою. Кожного щось гризе, у кожного свої комплекси. Ми весь час порівнюємо себе з кимось, щоб переконатися, що і ми чогось варті.

А як справи з вами? Для цього дайте відповідь на питання тесту.

Інструкція. Прочитайте кожне твердження, виберіть той варіант відповіді, який найбільш справедливий для вас, випишіть номер твердження і кількість очок на обраний варіант відповіді (кількість очок зазначено поруч з варіантом відповіді).

1. Люди мене не розуміють
 - а) часто (0)
 - б) рідко (3)
 - в) такого не буває (5)
2. Відчуваю себе «не в своїй тарілці»
 - а) рідко (5)
 - б) все залежить від ситуації (3)
 - в) дуже часто (0)
3. Я оптиміст
 - а) так (5)
 - б) тільки у виняткових випадках (3)
 - в) немає (0)
4. Радіти чому попало, це
 - а) дурість (0)
 - б) допомагає пережити важкі хвилини (3)
 - в) те, чого варто повчитися (5)
5. Я хотів би мати такі ж здібності, як інші
 - а) так (0)
 - б) часом (3)
 - в) немає, я володію більш високими здібностями (5)
6. У мене занадто багато недоліків

- а) це правда (0)
 - б) це не моя думка (3)
 - в) неправда! (5)
7. Життя прекрасне!
- а) це дійсно так (5),
 - б) це занадто загальне твердження (3)
 - в) зовсім немає (0)
8. Я відчуваю себе непотрібним
- а) часто (0)
 - б) часом (3)
 - в) рідко (5)
9. Мої вчинки оточуючих незрозумілі
- а) часто (0)
 - б) іноді (3)
 - в) рідко (5)
10. Мені кажуть, що я не виправдовую надій
- а) часто (0)
 - б) іноді (3)
 - в) дуже рідко (5)
11. У мене маса достоїнств
- а) так (5)
 - б) все залежить від ситуації (3)
 - в) немає (0)
12. Я песиміст
- а) так (0)
 - б) у виняткових випадках (3)
 - в) немає (5)
13. Як всякий думаюча людина, я аналізую свою поведінку
- а) часто (0)
 - б) іноді (3)
 - в) рідко (5)
14. Життя - сумна штука
- а) взагалі, так (0)
 - б) твердження занадто загальне (3)
 - в) це не так (5)
15. «Сміх - це здоров'я»
- а) банальне твердження (0)
 - б) про це варто пам'ятати у важких ситуаціях (3)
 - в) зовсім немає (5)
16. Люди мене недооцінюють
- а) на жаль, це так (0)
 - б) не надаю цьому великого значення (3)
 - в) зовсім немає (5)
17. Я суджу про інших занадто суворо

а) часто (0)

б) іноді (3)

в) рідко (5)

18. Після смуги невдач завжди приходиться успіх

а) вірю в це, хоча і знаю, що це віра в чудеса (5)

б) може і так, але наукового підтвердження цьому немає (3)

в) не вірю в це, тому що це віра в чудеса (0)

19. Я веду себе агресивно

а) часто (0)

б) іноді (3)

в) рідко (5)

20. Буваю самотній

а) дуже рідко (5)

б) іноді (3)

в) занадто часто (0)

21. Люди недобррозичливі

а) більшість (0)

б) деякі (3)

в) зовсім немає (5)

22. Не вірю, що можна досягти того, що дуже хочеш

а) тому що не знаю того, кому це вдалося (0)

б) іноді це вдається (3)

в) це не так, я вірю! (5)

23. Вимоги, які переді мною поставила життя, перевищували мої
можливості

а) часто (0)

б) іноді (3)

в) рідко (5)

24. Напевно, кожна людина незадоволений своєю зовнішністю

а) я думаю, так (0)

б) напевно, іноді (3)

в) я так не думаю (5)

25. Коли я щось роблю або кажу, буває, мене не розуміють

а) часто (0)

б) іноді (3)

в) дуже рідко (5)

26. Я люблю людей

а) так (5)

б) твердження занадто загальне (3)

в) немає (0)

27. Трапляється, я сумніваюся в своїх здібностях

а) часто (0)

б) іноді (3)

в) рідко (5)

28. Я задоволений собою

а) часто (5)

б) іноді (3)

в) рідко (0)

29. Вважаю, що слід до себе бути більш критичним, ніж до інших людей

а) так (0)

б) не знаю (3)

в) немає (5)

30. Вірю, що мені вистачить сил реалізувати свої життєві плани

а) так (5)

б) по-різному буває (3)

в) немає (0)

Оцінка результатів

Увага: якщо ви не набрали однакової кількості очок (наприклад, 0 і 0, 3 і 3, 5 і 5) в наступних парах: 3 і 18, 9 і 25, 12 і 22 - то загальний результат тесту можна вважати випадковим, недостовірним.

0-40 очок - на жаль, ви закомплексовані. Себе оцінюєте негативно, «зациклилися» на своїх слабкостях, недоліках, помилках. Постійно боретеся з собою, і це тільки погіршує і ваші комплекси, і саму ситуацію, ще більш ускладнює ваші відносини з людьми. Спробуйте думати про себе інакше: сконцентруйтеся на тому, що є в вас сильного, теплого, доброго і радісного. Побачите, що дуже скоро зміниться ваше ставлення до себе і до навколишнього світу.

41-80 очок. У вас є всі можливості самому прекрасно впоратися зі своїми комплексами. В загальному, вони не дуже заважають вам жити. Часом ви боїтеся аналізувати себе, свої вчинки. Запам'ятайте: ховати голову в пісок - справа абсолютно безперспективна, до добра не доведе і може тільки на час розрядити обстановку. Від себе не втечеш, сміливіше!

81-130 очок - ви не позбавлені комплексів, як і будь-яка нормальна людина, але прекрасно справляєтеся зі своїми проблемами. Об'єктивно оцінюєте свою поведінку і вчинки людей. Свою долю тримайте в своїх руках. У компаніях відчуваєте себе легко і вільно, і люди відчувають себе так само легко в вашому суспільстві. Порада: так тримати!

131-150 очок - ви думаєте, що у вас взагалі немає комплексів. Не обманюйте себе, такого просто не буває. Придуманний вами світ і власний образ - далекі від реальності. Самообман і завищена самооцінка небезпечні. Спробуйте подивитися на себе з боку. Комплекси адже для того, щоб з ними справлятися або ... щоб їх полюбити. Вас вистачить і на те, і на інше. В іншому випадку, ваш комплекс самозакоханості переросте в зазнайство, зарозумілість, викличе неприязнь до вас оточують людей, істотно зіпсує ваше життя.

Тест 9.4 Визначення темпераменту за методикою Г. Айзенка

Інструкція. Вам пропонується 57 питань. На кожне питання відповідайте тільки «так» або «ні». Не витрачайте час на обговорення питань, тут не може бути хороших чи поганих відповідей, тому що це не випробування розумових здібностей.

Питання:

1. Чи часто ви відчуваєте потяг до нових вражень, до того, щоб відволіктися, випробувати сильні відчуття?
2. Чи часто ви відчуваєте, що маєте потребу в друзях, які можуть вас зрозуміти, підбадьорити, поспівчувати?
3. Чи вважаєте ви себе безтурботною людиною?
4. Чи дуже важко вам відмовитися від своїх намірів?
5. Обмірковуєте ви свої справи не поспішаючи і вважаєте за краще почекати, перш ніж діяти?
6. Чи завжди ви стримуєте свої обіцянки, навіть якщо вам це не вигідно?
7. Чи часто у вас бувають спади і підйоми настрою?
8. Чи швидко ви зазвичай дієте і говорите?
9. Чи виникало у вас коли-небудь почуття, що ви нещасливі, хоча жодної серйозної причини для цього не було?
10. Чи правда, що «на спір» ви здатні зважитися на все?
11. Бентежитеся ви, коли хочете познайомитися з людиною протилежної статі, який вам симпатичний?
12. Чи буває коли-небудь, що, розсердившись, ви виходите з себе?
13. Чи часто буває, що ви дієте необдумано, під впливом моменту?
14. Чи часто вас турбує думка про те, що вам не слід було що-небудь робити або говорити?
15. Чи вважаєте ви читання книг зустрічам з людьми?
16. Чи правда, що вас легко зачепити?
17. Чи любите ви часто бувати в компанії?
18. Чи бувають у вас такі думки, якими вам би не хотілося ділитися з іншими?
19. Чи правда, що іноді ви настільки сповнені енергії, що все горить в руках, а іноді відчуваєте втому?
20. Чи намагаєтеся ви обмежувати коло своїх знайомств невеликим числом найближчих друзів?
21. Чи багато ви мрієте?
22. Коли на вас кричать, чи відповідаєте ви тим же?
23. Чи вважаєте ви всі свої звички хорошими?
24. Чи часто у вас з'являється відчуття, що ви в чомусь винні?

25. Чи здатні ви іноді дати волю своїм почуттям і безтурботно розважатися у веселій компанії?
26. Чи можна сказати, що нерви у вас часто бувають натягнуті до межі?
27. славиться ви за людину живого і веселого?
28. Після того як справу зроблено, чи часто ви подумки повертаєтеся до нього і думаєте, що змогли б зробити краще?
29. Чи відчуваєте ви себе неспокійно, знаходячись у великій компанії?
30. Чи буває, що ви передаєте чутки?
31. Чи буває, що вам не спиться через те, що в голову лізуть різні думки?
32. Якщо ви хочете щось дізнатися, ви віддаєте перевагу знайти це в книзі або запитати у людей?
33. Чи буває у вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається вам робота, що вимагає зосередженості?
35. Чи бувають у вас напади тремтіння?
36. Чи завжди ви говорите правду?
37. Чи буває вам неприємно перебувати в компанії, де жартують один над одним?
38. Чи дратівливі ви?
39. Чи подобається вам робота, що вимагає швидкодії?
40. Чи вірно, що вам часто не дають спокою думки про різні неприємності і жахи, які могли б статися, хоча все скінчилося благополучно?
41. Чи правда, що ви неквапливі в рухах і кілька повільні?
42. Чи запізнювалися ви коли-небудь на роботу або на зустріч з ким-небудь?
43. Чи часто вам сняться кошмари?
44. Чи правда, що ви так любите поговорити, що не втратите будь-якого випадку поговорити з новою людиною?
45. Чи турбують вас які-небудь болі?
46. Засмутилися б ви, якби довго не могли бачитися з друзями?
47. Ви нервова людина?
48. Чи є серед ваших знайомих ті, які вам явно не подобаються?
49. Ви впевнена в собі людина?
50. Чи легко вас зачіпає критика ваших недоліків або вашої роботи?
51. Чи важко вам отримати справжнє задоволення від заходів, в яких бере участь багато народу?
52. Чи турбує вас почуття, що ви чимось гірші за інших?
53. Чи зуміли б ви внести пожвавлення в нудну компанію?
54. Чи буває, що ви говорите про речі, в яких зовсім не розумієтеся?
55. Стурбовані ви про своє здоров'я?
56. Чи любите ви пожартувати над іншими?
57. Чи страждаєте ви безсонням?

Обробка результатів

Емоційна стійкість

Екстраверсія- знаходиться сума відповідей «так» у питаннях: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 і відповідей «ні» в питаннях: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Якщо сума балів знаходиться в межах від 0 до 10, то ви інтроверт, замкнуті в рамках власного внутрішнього світу.

Якщо 15-24, то ви екстраверт, товариські, звернені до зовнішнього світу.

Якщо 11-14, то ви амбіверт, спілкуєтеся, коли вам це потрібно.

Невротизм- знаходиться кількість відповідей «так» у питаннях: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Якщо кількість відповідей «так» знаходиться в межах від 0 до 10, то - емоційна стійкість.



Якщо 11-16, то - емоційна вразливість. Якщо 17-22, то з'являються окремі ознаки розхитаності нервової системи.

Якщо 23-24, то - невротизм, що межує з патологією, можливий зрив, невроз.

Брехня - знаходиться сума балів відповідей «так» у питаннях: 6, 24, 36 і відповідей «ні» в питаннях: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Якщо набране кількість балів 0-3 - норма людської брехні, відповідям можна довіряти.

Якщо 4-5, то сумнівно.

Якщо 6-9, то відповіді недостовірні.

Якщо відповідям можна довіряти, за отриманими даними будується графік.

Сангвінік-екстраверт: стабільна особистість, соціальний, спрямований до зовнішнього світу, товариський, часом балакучий, безтурботний, веселий, любить лідерство, багато друзів, життєрадісний.

Холерик-екстраверт: нестабільна особистість, необразлив, збуджений, нестриманий, агресивний, імпульсивний, оптимістичний, активний, але працездатність і настрої нестабільні, циклічні. У ситуації стресу - схильність до істерико-психопатичним реакцій.

Флегматик-інтроверт: стабільна особистість, повільний, спокійний, пасивний, незворушний, обережний, задумливий, мирний, стриманий, надійний, спокійний у відносинах, здатний витримати тривалі негаразди без зривів здоров'я і настрою.

Меланхолік-інтроверт: нестабільна особистість, тривожний, песимістичний, зовні стриманий, але в душі дуже емоційний, чутливий, розбудовується і переживає, схильний до тривоги, депресій, смутку; в напружених ситуаціях можливий зрив або погіршення діяльності («стрес кролика»).

Практичне заняття № 10

«Міжособистісні конфлікти»

10.1 Мета заняття

Закріплення знань студентів з основних проблем теорії міжособистісних конфліктів, розвиток у них навичок самооцінки особистості та формування умінь аналізувати отримані результати тестування і коригувати свою поведінку в міжособистісних стосунках.

10.2 Порядок проведення заняття:

Підготовчий етап. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення заняття у формі тестування з метою самооцінки особистості та корекції своєї поведінки в міжособистісному взаємодії. Їм повідомляють тему і мета заняття. Дають вказівки на самостійне вивчення літератури і з'ясування основних понять: «міжособистісний конфлікт», «особливості міжособистісних конфліктів», «причини міжособистісних конфліктів».

В ході заняття. Студентам пропонують пройти представлені нижче тести. Викладач організовує обговорення результатів тестування і надає методичну допомогу у виробленні програми самовдосконалення і самокорекції поведінки.

Тест 10.1 «Самооцінка агресивності»

Інструкція. Виберіть в кожному питанні один з варіантів відповіді. Якщо на будь-яке питання не зможете знайти відповіді, то при підрахунку набраних балів оцініть його в 2 очка.

1. Чи схильні ви шукати шляхи до примирення після конфлікту?
 - а) завжди;
 - б) іноді;
 - в) ніколи.
2. Як ви ведете себе в критичній ситуації?
 - а) внутрішньо кіпіте;
 - б) зберігаєте повний спокій;
 - в) втрачаєте самовладання.
3. Яким вважають вас колеги?
 - а) самовпевненим;
 - б) на розбиття,
 - в) спокійним.
4. Як ви відреагуєте, якщо вам запропонують відповідальну посаду, на якій можна «погоріти»?
 - а) приймете її з деякими побоюваннями;
 - б) погодьтеся без коливань;
 - в) відмовитися від неї заради власного спокою.
5. Як ви будете себе вести, якщо хтось із ваших колег без дозволу візьме папір з вашого столу?
 - а) зрадите йому «по перше число»;
 - б) попросить повернути;
 - в) проігноруєте.
6. Якими словами ви зустрінете дружину, якщо вона повернулася з роботи пізніше звичайного?
 - а) «Що це тебе так затримало?»;
 - б) «Де ти стирчиш допізна?»;
 - в) «Я вже почав хвилюватися».(Жінкам - те ж питання про чоловіка. Неодруженим - як зустрінете запізнівся на зустріч.)
7. Як ви ведете себе за кермом автомобіля (свого або будучи з дитиною на автодромі)?
 - а) намагаєтеся обігнати машину, яка показала вам «хвіст»;
 - б) вам все одно, скільки автомобілів вас оминуло;
 - в) помчите з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав вас (на автодромі будете «таранити»).
8. Якими ви вважаєте свої погляди на життя?
 - а) врівноваженими;
 - б) легко мінливими;
 - в) твердими.
9. Що ви робите, якщо не все вдається?
 - а) знаходите винного (з числа тих, що оточують);
 - б) упокорюється;
 - в) стаєте надалі обережніше.

10. Як ви відреагуєте на інформацію про розбещеності сучасної молоді?

- а) «Ловити і відправляти в колонію!»;
- б) «Пуританство, видно, сьогодні не в моді»;
- в) «Треба ввести поліцію і штрафувати як слід!».

11. Що ви відчуваєте, якщо посада, яку ви хотіли зайняти, дісталася іншому?

- а) «І навіщо я тільки на це нерви витрачав?»;
- б) «Видно, його фізіономія шефу приємніше!»;
- в) «Може бути, мені це вдасться іншим разом».

12. Як ви дивитеся страшний фільм?

- а) боїтеся;
- б) сумуєте;
- в) отримуєте справжнє задоволення.

13. Як ви ставитеся до змагання, грі?

- а) намагаєтеся перемогти;
- б) по-олімпійські: головне не перемога, а участь;
- в) турбуєтеся дуже сильно, якщо програєте.

14. Якщо через дорожньої пробки ви запізнилися на важливу нараду:

- а) будете нервувати під час засідання;
- б) спробуєте виправдатися;
- в) засмутитеся.

15. Як ви вчините, якщо вас погано обслужили в ресторані, кафе?

- а) стерпите, уникаючи скандалу;
- б) викличете адміністратора;
- в) підете зі скаргою до директора ресторану (кафе).

16. Як ви себе поведете, якщо вашої дитини (молодшого брата, сестру) скривдять в школі?

- а) поговорить з учителем;
- б) влаштуєте скандал батькам «малолітнього злочинця»;
- в) порадите дитині дати здачу.

17. Який, на вашу думку, ви людина?

- а) недостатньо впевнений у собі;
- б) впевнений;
- в) наполегливий, а деякі кажуть - «пробивний».

18. Як ви відповісте підлеглому або молодшому за віком, з яким ви зіткнулися в дверях і він почав вибачатися?

- а) «Вибачте, це моя вина»;
- б) «Нічого, дрібниці!»;
- в) «А уважніше ви бути не можете?!».

19. Як ви зреагуєте на статтю в газеті про випадки хуліганства серед підлітків?

- а) «Коли ж нарешті ними займуться?»;

б) «Для початку відшмагати, а якщо не допоможе - відправити в колонію!»;

в) «Не можна все валити на них, винні й вихователі».

20. Уявіть, що вам належить заново народитися, але вже твариною.

Яка тварина ви віддасте перевагу?

а) тигра;

б) домашню кішку;

в) ведмедя.

10.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Кожен ваш відповідь оцінюється від 1 до 3 очок. Оцінку цю ви знайдете в наведеній таблиці.

Відповідь	Питання																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3
б	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1
в	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2

35-44 очка. Ви помірно агресивні, але цілком успішно йдете по життю, оскільки у вас досить здорового честолюбства і впевненості.

45 очок і більше. Ви надмірно агресивні, при цьому нерідко опиняєтеся надмірно жорстокі до інших людей і неврівноважені. Ви сподіваєтеся піднятися «наверх», розраховуючи на себе, і досягти успіху, жертвуючи інтересами оточуючих. Тому вас не дивує неприязнь товаришів по службі, але при найменшій можливості ви намагаєтеся їх за це покарати.

34 очка і менше. Ви надмірно миролюбні, що, можливо, зумовлено недостатньою впевненістю в своїх силах і можливостях. Це, звичайно, не означає, що ви, як травинка, гнетесь під будь-яким вітерцем ... І все ж побільше рішучості вам не завадить.

Якщо по 7 і більше питань ви набрали по 3 очки і менше ніж за 7 питань - по 1 очку, то вибухи вашої агресивності носять скоріше руйнівний, ніж конструктивний характер. Ви схильні до непродуманих вчинків і запеклих дискусій. Ваше ставлення до людей зневажливо і своєю поведінкою провокуєте конфліктні ситуації, яких цілком могли б уникнути.

Якщо ж по 7 і більше питань ви отримали по 1 очку і менш ніж за 7 питань - по 3 очки, то ви надмірно замкнуті. Це не означає, що вам теж не притаманні спалахи агресивності, але ви пригнічуєте їх занадто ретельно.

Тест 10.2 «Оцінка міжособистісних відносин за методикою Т. Лірі»

Інструкція. Перед вами опитувальник, який містить різні характеристики. Слід уважно прочитати кожен і подумати, чи відповідає вона вашому уявленню про себе: якщо так, то в реєстраційному листі перекресліть хрестом відповідну порядковому номеру характеристики цифру, якщо немає, то не робіть ніяких позначок. Постарайтеся проявити максимальну пильність і відвертість, щоб уникнути невірних трактувань отриманих результатів і необхідність повторного обстеження.

Отже, яка ви людина?

1. Чи вмієте подобатися.
2. Проводьте враження на оточуючих.
3. Чи вмієте розпоряджатися, наказувати.
4. Чи вмієте наполягти на своєму.
5. Чи володієте почуттям власної гідності.
6. Незалежний.
7. Чи здатні самі подбати про себе.
8. Чи можете проявити байдужість.
9. Чи здатні бути суворим.
10. Строгий, але справедливий.
11. Чи можете бути щирим.
12. Чи критичні до інших.
13. Чи любите поплакатися.
14. Часто сумні.
15. Чи здатні проявити недовіру.
16. Часто розчаровуєтеся.
17. Чи здатні бути критичним до себе.
18. Чи здатні визнати свою неправоту.
19. Охоче підпорядковується.
20. Поступливий.
21. Вдячний.
22. захоплюються і схильний до наслідування.
23. Поважний.
24. Той, хто шукає схвалення.
25. Чи здатні до співпраці, взаєморозумінню.
26. Прагнуть ужитися з іншими.
27. Доброзичливий.
28. Уважний і ласкавий.
29. Делікатний.
30. Чи схвалюєте.
31. Чуйний до закликів про допомогу.
32. Безкорисливий.
33. Чи здатні викликати захоплення.
34. Чи користуєтеся у інших захопленням.

35. Чи володієте талантом керівника.
36. Чи любите відповідальність.
37. Чи впевнені в собі.
38. Самовпевнені і напористі.
39. Діловитий, практичний.
40. Схильний до суперництва.
41. Стійкий і крутий, де треба.
42. Невблаганний, але неупереджений.
43. Дратівливий.
44. Відкритий і прямолінійний.
45. Не терпіть, щоб вами командували.
46. скептично.
47. На вас важко справити враження.
48. Образливий, делікатне.
49. Легко стривожились.
50. Невпевнений в собі.
51. Поступливий.
52. Скромний.
53. Часто вдаєтеся до допомоги інших.
54. Дуже почитаєте авторитети.
55. Охоче приймаєте поради.
56. Довірливий і прагнете радувати інших.
57. Завжди люб'язні в поводженні.
58. Цінують думкою оточуючих.
59. Комунікабельний і пристосування.
60. Серцевий.
61. Добрий, вселяє впевненість.
62. Ніжний і м'якосердий.
63. Чи любите піклуватися про інших.
64. Щедрий.
65. Чи любите давати поради.
66. Проводьте враження значущості.
67. начальницького-владний.
68. Владний.
69. Хвалькуватий.
70. Надутий, самовдоволений.
71. Думаєте тільки про себе.
72. Хитрий.
73. Нетерпимі до помилок інших.
74. Розважливий.
75. Відвертий.
76. Часто недружній.
77. Озлоблений.
78. Скаржник.

79. Ревнивий.
80. Довго пам'ятайте образи.
81. Схильний до самобичування.
82. Сором'язливий.
83. Безініціативний.
84. Лагідний.
85. Залежний, несамостійний.
86. Чи любите підкорятися.
87. Чи надаєте іншим приймати рішення.
88. Легко потрапляєте в халепу.
89. Легко піддаєтеся впливу друзів.
90. Чи готові довіритися будь-кому.
91. прихильний до всіх без розбору.
92. Всім симпатизуєте.
93. прощається все.
94. Переповнені надмірним співчуттям.
95. Великодушні і терпимі до недоліків.
96. Прагніть допомогти кожному.
97. Прагніть до успіху.
98. Чи очікуєте захоплення від кожного.
99. розпоряджатися іншими.
100. деспотичним.
101. Ставтеся до інших з почуттям переваги.
102. Марнослашний.
103. Егоїстичний.
104. Холодний, черствий.
105. Уїдлиий, глузливий.
106. Злий, жорстокий.
107. Часто буваєте в гніві.
108. Байдужа, байдужий.
109. Злопам'ятний.
110. Пройняті духом протиріччя.
111. Упертий.
112. Недовірливий, підозрілий.
113. Боязкий.
114. Сором'язливий.
115. Послужливий.
116. М'якотілий.
117. Майже нікому не заперечуєте.
118. Нав'язливий.
119. Чи любите, щоб вас опікали.
120. Надмірно довірливі.
121. Прагніть здобути прихильність кожного.
122. З усіма погоджуєтеся.

123. Завжди з усіма доброзичливі.
124. Всіх любите.
125. Занадто поблажливі до оточуючих.
126. Чи намагаєтеся втішити кожного.
127. Чи піклуєтеся про інших на шкоду собі.
128. порт людей надмірної добротою.

Після заповнення бланка підраховуються результати за 8 варіантів міжособистісної взаємодії. Для цього використовується ключ, в якому виділені 8 октантів, що містять по 16 номерів кожен.

Варіанти міжособистісного взаємодії:

- 1) владний, лідируючий;
- 2) незалежно-домінуючий;
- 3) прямолінійний, агресивний;
- 4) недовірливий, скептичний;
- 5) покірно-сором'язливий;
- 6) залежний, слухняний;
- 7) схильний до співпраці, конвенціональний;
- 8) відповідально-великодушний.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96
97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112
113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128

Варіант владний, лідируючий. Оцінка до 8 балів впевненість в собі, вміння бути добрим порадиником, наставником і організатором, властивості керівника. Оцінка до 12 балів - нетерпимість до критики, переоцінка власних можливостей. Оцінка вище 12 балів - директивний стиль висловлювань, риси деспотизму, потреба командувати іншими.

Варіант незалежно-домінуючий. Оцінка в межах 11 балів стиль міжособистісних відносин від впевненого, незалежного, схильного до суперництва, до самовдоволеного, з вираженим почуттям власної переваги над оточуючими. Оцінка 12-16 балів - тенденція мати окрему думку, відмінну від думки більшості, займати відокремлену позицію у групі. Варіант прямолінійний, агресивний. Оцінка до 10 балів щирість, безпосередність, прямолінійність, наполегливість в досягненні мети. При оцінках більше 10 балів - надмірне завзятість, недружелюбність, нестриманість і запальність.

Варіант недовірливий, скептичний. Оцінка до 8 балів реалістичність суджень і вчинків, скептицизм і відсутність конформізму. При оцінці більше 12 балів перераховані якості переростають у вкрай образливий і недовірливий модус ставлення до оточуючих з вираженою схильністю до критицизму, з невдоволенням і підозрілістю.

Варіант покiрно-сором'язливий. Оцiнка до 8 балiв скромний, боязкий, поступливий, емоцiйно стриманий, слухняно i чесно виконує свої обов'язки. При оцiнках бiльше 12 балiв - повна покiрнiсть, пiдвищене почуття провини, самоприниження.

Варіант залежний, слухняний. При оцiнцi 8-10 балiв потреба в допомозi й доврi з боку оточуючих, в їх визнання. При оцiнцi бiльше 12 балiв - свержконформiзм, повна залежнiсть вiд думки оточуючих.

Варіант співпрацює, конвенцiональний. Оцiнка в межах 8 балiв схильний до спiвпрацi, кооперацiї; гнучкий i компромiсний при вирiшеннi проблем i в конфлiктних ситуацiях; прагне бути в згодi з думкою оточуючих; свiдомо конформний. При оцiнцi вище 8 балiв - доброзичливий i люб'язний з усiма; прагне «бути хорошим» для всiх без урахування ситуацiї.

Варіант вiдповiдально-великодушний. Оцiнка до 8 балiв вiдповiдальний по вiдношенню до людей, делiкатний, м'який, добрий, безкорисливий, чуйний. При оцiнцi бiльше 8 балiв - сердечний, надобов'язковий, гiперсоцiальнiсть установок, пiдкреслений альтруїзм.

Ключ до методики

1-й октант	2-й октант	3-й октант	4-й октант
1 2 3 4 33 34 35 36 65 66 67 68 97 98 99 100	5 6 7 8 37 38 39 40 69 70 71 72 101 102 103 104	9 10 11 12 41 42 43 44 73 74 75 76 105 106 107 108	13 14 15 16 45 46 47 48 77 78 79 80 109 110 111 112
5-й октант	6-й октант	7-й октант	8-й октант
17 18 19 20 49 50 51 52 81 82 83 84 113 114 115 116	21 22 23 24 53 54 55 56 85 86 87 88 117 118 119 120	25 26 27 28 57 58 59 60 89 90 91 92 121 122 123 124	29 30 31 32 61 62 63 64 93 94 95 96 125 126 127 128

Практичне заняття № 11

«Сiмейнi стосунки» (самооцiнка готовностi до конструктивних взаємин в сiм'ї методом тестування)

11.1 Мета заняття

Закрiплення знань студентiв з основних проблем, пов'язаних з сiмейними конфлiктами, розвиток у них навичок самооцiнки готовностi до конструктивного поведiнцi в сiмейних вiдносинах, формування умiнь аналізувати отриманi результати тестування i виробляти програми пiдвищення психолого-педагогiчної культури i самокорекцiї поведiнки.

11.2 Порядок проведення заняття:

Пiдготовчий перiод. За один-два тижнi студенти отримують установку на проведення заняття методом тестування з метою самооцiнки готовностi до конструктивних взаємин в сiм'ї. Їм слiд повiдомити тему i мета

заняття, а також дати вказівки для самостійного вивчення літератури. Особливу увагу необхідно звернути на засвоєння ними навчального матеріалу, який розкриває поняття сімейних конфліктів, їх особливості та класифікацію; причини подружніх конфліктів, конфліктів між батьками і дітьми, а також шляхи попередження та вирішення таких конфліктів. Слід видати студентам тести для відпрацювання у власній родині, проінструктувати їх, вказавши на специфіку цих тестів і давши рекомендації щодо їх застосування.

В ході заняття. Студенти за допомогою викладача аналізують результати тестування, визначають програму самовдосконалення, виробляють рекомендації для членів сім'ї.

Тест 11.1. «Оцінка сумісності характерів»

Майбутнє обстеження занадто коротко і вже тому поверхнево. Чи не поставтеся до нього надто серйозно. Воно може показати, що ви і ваша наречена або дружина (наречений або чоловік) «важка» пара. Але не забувайте, що відносини людей діалектична. «Важку» пару часом пов'язують сильніші, бурхливі почуття, ніж гармонійну. Тому основне завдання обстеження - сприяти відвертого обміну двох людей думками один про одного.

На запропоновані висловлювання ви можете відповісти «Вірно для мене» (2 бали за кожен такий відповідь), «Буває по-різному» (1 бал), «Невірно для мене» (0 балів).

Висловлювання:

1. Мені легше запитати дорогу у перехожих, ніж шукати її за схемою.
2. Я люблю вибирати і купувати квіти.
3. Я намагаюся заводити знайомства, які можуть принести практичну користь.
4. По-моєму, краще діяти, ніж думати.
5. Мене дратує неохайний почерк або недбало виконана робота.
6. По-моєму, краще зміна горя і радощів, ніж одноманітне життя.
7. Думаю, що немає нічого такого, про що не можна було б розповісти близькій людині.
8. Вважаю, що якщо у людини є доброта і такт, значить, є найголовніше.
9. Мені подобається жартувати над тим, хто не здається дуже розумним.
10. Я люблю лижні прогулянки (влітку - запливи) на досить довгу дистанцію.
11. Думаю, що людина, яка не вміє солідно триматися, навряд чи наділений великим розумом.
12. По-моєму, чиста совість важливіше, ніж матеріальні вигоди.
13. Думаю, що якщо з людьми обходитися м'яко, вони втрачають почуття відповідальності.
14. У їжі мені необхідні вишуканість і різноманітність.

15. Мені важливо, що про мене думають близькі, а думка інших мене мало хвилює.

16. Мені подобається обговорювати прочитану книгу, переглянутий фільм.

Оцінка результатів

1. Порахуйте суму балів по парних висловлювань (2, 4, 6 ...) своїх відповідей.
2. Окремо порахуйте свою суму балів по непарних висловлювань (1, 3, 5.).
3. Порахуйте суму парних і непарних висловлювань на основі відповідей вашого обранця (нареченої, дружини або нареченого, чоловіка).
4. Зіставте свою парну суму з аналогічною сумою парних висловлювань вашого обранця. Запишіть різницю між цими числами у вигляді значення М.
5. Так само зіставте непарні суми подружжя. Запишіть різницю між цими числами у вигляді значення К.
6. По таблиці відповідей обговоріть отримані результати.

Значения М	Значения К	Ответ
от 0 до 5	от 0 до 5	Вы гармоничная пара и схожи характерами
	от 6 до 10	Вы гармоничная пара и неплохо дополняете друг друга по характеру
от 0 до 5	11 и выше	Вы гармоничная пара, но между вами неизбежны выяснения отношений из-за различий в характере, требуется терпение и желание понять друг друга
от 6 до 10	от 0 до 5	У вас возможны определенные трудности во взаимоотношениях, но они легко преодолимы при взаимном желании и терпимости
	от 6 до 10	Трудности преодолимы, но только со временем
	11 и выше	Трудности могут принять затяжной характер
11 и выше	от 0 до 5	Вы разные люди, но умеете быстро приходите к согласию
	от 6 до 10	Вы трудная пара, но внушает надежду ваша взаимодополняемость во взглядах и интересах
	11 и выше	Вы «трудная» пара

Тест 11.2. «Самооцінка конструктивної взаємодії в подружніх стосунках»

Проаналізуйте та оцініть за п'ятибальною шкалою свою поведінку у взаємодії з чоловіком (дружиною) по 15 позиціями, представленими в наступній матриці:

№ п/п	Позиція	Оцінка
1	Я поважаю себе і тим більше чоловіка (дружину)	5 4 3 2 1

2	Я завжди пам'ятаю, що він (вона) найближча для мене людина, батько (мати) моїх дітей	5 4 3 2 1
3	Я намагаюся не накопичувати помилки і образи, а відразу реауюю на них	5 4 3 2 1
4	Я ніколи не роблю сексуальних докорів	5 4 3 2 1
5	Я ніколи не роблю зауваження чоловікові (дружині) в присутності інших людей, в тому числі в присутності дітей	5 4 3 2 1
6	Я ніколи не перебільшую власні здібності і досягнення	5 4 3 2 1
7	Я не вважаю себе завжди і у всьому правим	5 4 3 2 1
8	Я ніколи не ревную я завжди довіряю чоловікові (дружині)	5 4 3 2 1
9	Я завжди уважний, вмю слухати і чути чоловіка (дружину)	5 4 3 2 1
10	Я постійно працюю над своїми недоліками, дбаю про свою фізичну привабливість	5 4 3 2 1
11	Я ніколи не говорю про недоліки чоловіка (дружини), а веду мову тільки про конкретну поведінку в конкретній ситуації	5 4 3 2 1
12	Я завжди ставлюся до захоплень чоловіка (дружини) з інтересом і повагою	5 4 3 2 1
13	Я не намагаюся будь-що-будь встановити істину в сімейних відносинах, якщо є можливість не робити цього	5 4 3 2 1
14	Я намагаюся Розміщена час для того, щоб іноді відпочити один від одного, і надаю таку можливість чоловікові (дружині)	5 4 3 2 1
15	У конфлікті я ніколи не роблю ставку на перемогу і завжди готовий поступитися	5 4 3 2 1

Оцінка результатів

1. Підсумуйте отримані бали за всіма 15 позиціями і знайдіть середнє арифметичне від цієї суми.
2. Якщо отриманий результат становить від 4,5 до 5 балів, то ваша готовність до конструктивної взаємодії в подружніх стосунках висока і виключає конфлікт.
3. Якщо отриманий результат становить від 4 до 4,5 балів, то рівень вашої готовності до конструктивної взаємодії вище середнього. Щоб виключити конфліктність у відносинах з чоловіком (дружиною), вам необхідно переглянути окремі позиції вашої поведінки.
4. Якщо отриманий результат становить від 3 до 4 балів, то рівень вашої готовності до конструктивної взаємодії середній і, отже, ймовірність

конфліктів з чоловіком (дружиною) досить висока. Вам необхідно серйозно переглянути деякі позиції вашої поведінки.

5. Якщо результат менше 3 балів, то рівень вашої готовності до конструктивної взаємодії низький, а ймовірність конфлікту з чоловіком (дружиною) дуже висока. Вам необхідно дуже серйозно переглянути більшість позицій вашої поведінки, зазначених в тесті, і активно працювати над собою.

Практичне заняття № 12

«Стиль управління» (проводиться методом тестування)

12.1 Мета заняття

Закріплення знань студентів за основними стилям управління, розвиток навичок спостереження і оцінки стилю управління в організації, формування умінь аналізу діяльності керівника з управління організацією.

12.2 Порядок проведення заняття:

Підготовчий період. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення заняття методом тестування. Необхідно повідомити їм тему і мета заняття, дати вказівки для самостійного вивчення літератури і з'ясування основних питань: а) поняття стилю управління; б) характеристика основних стилів управління; в) стиль управління і конфлікти.

В ході заняття. Студенти працюють з тестами. Викладач організовує обговорення результатів тестування.

Тест 12.1. «Визначення стилю керівництва трудовим колективом»

Інструкція. Опитувальник містить 16 груп тверджень, що характеризують ділові якості керівників. Кожна група складається з трьох тверджень, позначених буквами «а», «б» і «в». Вам слід уважно прочитати всі три твердження в складі кожної групи і вибрати те, що найбільшою мірою відповідає вашу думку про керівника. Відзначте вбрання твердження на опитувальному аркуші знаком «+» під відповідною буквою.

Текст опитувальника:

№ п/п	а	б	в
1	Центральне керівництво	Намагається все вирішувати разом з	Деякі важливі справи вирішуються

	вимагає, щоб у всіх справах доповідали саме йому	підлеглими, одноосібно вирішує тільки самі термінові й оперативні питання	фактично без участі керівника, його функції виконують інші
2	Завжди що-небудь наказує, розпоряджається, наполягає, але ніколи не просить	Наказує так, що хочеться виконувати	Наказувати не вміє
3	Намагається, щоб його заступники були кваліфікованими фахівцями	Йому байдуже, хто працює у нього заступником, помічником	Домагається від заступників і помічників безвідмовного виконання й підпорядкування
4	Його цікавить тільки виконання плану, а не відношення людей один до одного	У роботі не зацікавлений, підходить до справи формально	Вирішуючи виробничі завдання, намагається створити хороші стосунки між людьми в колективі
5	Напевно, він консервативний, оскільки боїться нового	Ініціатива підлеглих керівником не сприймається	Сприяє тому, щоб підлеглі працювали самостійно
6	На критику керівник звичайно не ображається, прислухається до неї	Не любить, коли його критикують, і не намагається приховати це	Критику вислуховує, навіть збирається вжити заходів, але нічого не робить
7	Складається враження, що керівник боїться відповідати за свої дії, бажає зменшити свою відповідальність	Відповідальність розподіляє між собою і підлеглими	Керівник одноосібно приймає рішення або скасовує їх
8	Регулярно радиться з підлеглими, особливо з досвідченими працівниками	Підлеглі не тільки радять, але можуть давати вказівки своєму керівникові	Не допускає, щоб підлеглі йому радили, а тим більше заперечували
9	Зазвичай радиться із заступниками і нижчими	Регулярно спілкується з підлеглими, говорить про стан справ у	Для виконання будь-якої роботи йому нерідко доводиться

	керівниками, але не з рядовими підлеглими	колективі, про труднощі, які належить подолати	умовляти своїх підлеглих
10	Завжди звертається до підлеглих чемно, доброзичливо	У зверненні з підлеглими часто проявляє байдужість	По відношенню до підлеглих буває нетактовним і навіть грубим
11	У критичних ситуаціях погано справляється зі своїми обов'язками	У критичних ситуаціях, як правило, переходить на більш жорсткі методи керівництва	Критичні ситуації не змінюють способу його керівництва
12	Сам вирішує навіть ті питання, з якими не зовсім добре знайомий	Якщо щось не знає, то не боїться цього показати і звертається за допомогою до інших	Він не може діяти сам, а чекає "підштовхування" з боку
13	Мабуть, він не дуже вимоглива людина	Він вимогливий, але водночас і справедливий	Про нього можна сказати, що він буває занадто суворим і навіть прискіпливим
14	Контролюючи результати, завжди помічає позитивну сторону, хвалить підлеглих	Завжди дуже строго контролює роботу підлеглих і колективу в цілому	Контролює роботу від випадку до випадку
15	Вміє підтримувати дисципліну і порядок	Часто робить підлеглим зауваження, догани	Не може впливати на дисципліну
16	В його присутності підлеглих весь час доводиться працювати в напрузі	З ним працювати цікаво	Підлегли надані самі собі

Опитувальний лист:

1. а б в
2. а б в
3. а б в
4. а б в
5. а б в
6. а б в
7. а б в
8. а б в

9. а б в
10. а б в
11. а б в
12. а б в
13. а б в
14. а б в
15. а б в
16. а б в

12.3 Первинна обробка та оцінка результатів

Інтерпретація:

Директивний компонент - Д.

Орієнтація на власну думку і оцінки. Прагнення до влади, впевненість у собі, схильність до жорсткої формальної дисципліни, велика дистанція по відношенню до підлеглих, небажання визнавати свої помилки. Ігнорування ініціативи, творчої активності людей. Одноосібне прийняття рішень. Контроль за діями підлеглих.

Попустительський компонент (пасивного невтручання) - П.

Поблажливість до працівників. Відсутність вимогливості, суворості дисципліни, контролю, ліберальність, панібратство з підлеглими. Схильність перекладати на підлеглих відповідальність у прийнятті рішень.

Колегіальний компонент - К.

Вимогливість і контроль сполучаються з ініціативним і творчим підходом до виконуваної роботи й свідомим дотриманням дисципліни. Прагнення делегувати повноваження й розділити відповідальність. Демократичність в ухваленні рішень.

Ключ до тесту

№ п/п	а	б	в	№ п/п	а	б	в
1	Д	К	П	9	Д	К	П
2	Д	К	П	10	К	П	Д
3	К	П	Д	11	П	Д	К
4	Д	П	К	12	Д	К	П
5	П	Д	К	13	П	К	Д
6	К	Д	П	14	К	Д	П
7	П	К	Д	15	К	Д	П
8	К	П	Д	16	Д	К	П

Тест 12.2. «Стиль керівництва»

Інструкція. Вам буде запропоновано 27 характеристик діяльності керівника, і в кожній характеристиці по п'ять варіантів, в яких вона може проявлятися.

Виберіть, будь ласка, один або декілька з п'яти варіантів, які вам підходять, і відзначте їх. Просимо бути щирим.

Можна протестувати не себе, а іншого керівника, тоді вибирайте серед доступних варіантів йому, характерні для його поведінки.

1. Розподіл повноважень між керівником і підлеглими:

а) централізує керівництво, вимагає, щоб про всі деталі доповідали саме йому;

б) керівник пасивний у виконанні управлінських функцій;

в) чітко розподіляє функції між собою, своїми заступниками та підлеглими;

г) очікує вказівок зверху або навіть вимагає їх;

д) централізує керівництво тільки у важких ситуаціях.

2. Дії керівника в критичних (напружених ситуаціях):

а) в критичних ситуаціях керівник, як правило, переходить на більш жорсткі методи керівництва;

б) критичні ситуації не змінюють його способів керівництва;

в) в критичних ситуаціях він не обходиться без допомоги вищих керівників;

г) зіштовхуючись із труднощами, керівник починає тісніше взаємодіяти з підлеглими;

д) в критичних ситуаціях керівник погано справляється зі своїми обов'язками.

3. Контакти керівника з підлеглими:

а) недостатньо товариська людина, з людьми розмовляє мало;

б) регулярно спілкується з підлеглими, говорить про стан справ у колективі, труднощі, які належить подолати;

в) вміє спілкуватися, але спеціально обмежує спілкування з підлеглими, тримається від них на відстані;

г) намагається спілкуватися з підлеглими, але при цьому відчуває труднощі в спілкуванні;

д) спілкується в основному з активом колективу.

4. Продуктивність роботи колективу за відсутності керівника:

а) за відсутності керівника виконавці працюють гірше;

б) колектив не знижує продуктивності, якщо керівник тимчасово залишає його;

в) виконавці постійно працюють не в повну силу, при іншому керівнику могли б зробити більше;

г) продуктивність роботи підвищується за відсутності керівника;

д) за відсутності керівника колектив працює з перемінним успіхом.

5. Ставлення керівника до порад і запереченням з боку виконавців:

а) сам звертається за порадою до підлеглих;

б) не допускає, щоб підлеглі радили йому і тим більше заперечували;

в) підлеглі не тільки радять, але і можуть давати вказівки своєму керівникові;

г) керівник радиться навіть тоді, коли обставини не особливо потребують цього;

д) якщо виконавці знають, як краще виконати роботу, вони говорять про це своєму керівнику.

6. Контроль діяльності підлеглих:

а) контролює роботу від випадку до випадку;

б) завжди дуже строго контролює роботу керованих і колективу в цілому;

в) контролюючи роботу, завжди помічає позитивні результати, хвалить виконавців;

г) контролюючи, обов'язково вишукує недоліки в роботі;

д) нерідко втручається в роботу виконавців.

7. Співвідношення рішень виробничих та соціально-психологічних завдань в процесі керівництва колективом:

а) його цікавить тільки виконання плану, а не відношення людей один до одного;

б) вирішуючи виробничі завдання, намагається створити хороші стосунки між людьми в колективі;

в) в роботі не зацікавлений, підходить до справи формально;

г) більше уваги приділяє налагодженню взаємин в колективі, а не виконання виробничих завдань;

д) коли потрібно, захищає інтереси своїх підлеглих.

8. Характер наказів керівника:

а) наказує так, що хочеться виконувати;

б) наказувати керівник не вміє;

в) прохання керівника не відрізняється від наказу;

г) накази приймаються, але виконуються недостатньо добре і швидко;

д) його накази викликають у керованих невдоволення.

9. Ставлення керівника до критики з боку підлеглих: а) на критику керівник звичайно не ображається, прислухається до неї;

б) критику вислуховує, навіть обіцяє вжити заходів, але нічого не робить;

в) не любить, коли його критикують, і не намагається приховати цього;

г) приймає критику лише з боку вищестоящих керівників;

д) не реагує на критику.

10. Поведінка керівника за браку знань:

а) сам вирішує навіть ті питання, з якими не зовсім добре знайомий;

б) якщо чогось не знає, то не боїться цього показати і звертається за допомогою до інших;

в) можна сказати, що керівник не прагне поповнити свої недоліки в знаннях;

г) коли чогось не знає, то приховує це і намагається самостійно заповнити недоліки в знаннях;

д) якщо керівник не знає, як вирішити питання або виконати роботу, то доручає це своїм підлеглим.

11. Розподіл відповідальності між керівником і підлеглими:

а) складається враження, що він боїться відповідати за свої дії, хоче зменшити свою відповідальність;

б) відповідальність розподіляє між собою і своїми підлеглими;

в) всю відповідальність покладає тільки на себе;

г) нерідко підкреслює відповідальність вищих керівників, намагається свою відповідальність перекласти на них;

д) буває, що керівник, будучи відповідальним за якусь справу, намагається перекласти його на своїх заступників або нижчестоящих керівників.

12. Ставлення керівника до своїх заступників і помічників:

а) намагається, щоб його заступники були кваліфікованими фахівцями;

б) домагається безвідмовного підпорядкування заступників і помічників;

в) керівнику байдуже, хто у нього працює заступником (помічником);

г) обережний по відношенню до заступників, тому що боїться за своє становище;

д) не бажає мати поруч дуже кваліфікованих фахівців.

13. Емоційна задоволеність виконавців під час відсутності керівника:

а) виконавці задоволені, коли відсутня керівник, вони відчують деяке полегшення;

б) з керівником працювати цікаво, тому очікують його повернення;

в) відсутність керівника не помічається виконавцями;

г) спочатку виконавці задоволені, що керівник відсутній, а потім сумують;

д) спочатку відсутність керівника відчувається виконавцями, а потім забувається.

14. Переважаючі методи впливу на підлеглих:

а) для виконання якоїсь роботи йому нерідко доводиться умовляти своїх підлеглих;

б) завжди щось наказує, розпоряджається, наставляє, але ніколи не просить;

в) часто звертається до підлеглих з дорученнями, проханнями, порадами;

г) часто робить підлеглим зауваження і догани;

д) його зауваження завжди справедливі.

15. Характер звернення керівника з підлеглими:

а) завжди поводить з підлеглими ввічливо і доброзичливо;

б) по відношенню до підлеглих буває нетактовний і навіть грубий;

в) у поводженні з підлеглими часто проявляє байдужість;

г) створюється враження, що ввічливість керівника нещира;

д) характер звернення підлеглих у нього часто змінюється.

16. Участь членів колективу в управлінні:

а) керівник привертає до управління членів колективу;

б) нерідко керівник перекладає свої функції на інших;

в) управлінські функції не закріплюються стабільно, їх розподіл може змінюватися;

г) буває, що управлінські функції фактично приймає на себе не керівник, а інші члени колективу.

17. Підтримка керівником трудової дисципліни:

а) керівник прагне до формальної дисципліни і ідеального підпорядкування;

б) не може впливати на дисципліну;

в) керівник вміє підтримувати дисципліну і порядок;

г) дисципліна підтримується за рахунок того, що підлеглі бояться керівника;

д) керівник недостатньо припиняє порушення дисципліни.

18. Характер спілкування керівника з виконавцями:

а) спілкується з підлеглими тільки за діловими питань;

- б) заговаривая з підлеглими про справу, керівник запитує і про особисте, про сім'ю;
 - в) часто спілкується з особистих питань, не торкаючись справи;
 - г) ініціатива спілкування виходить від виконавців, керівник рідко заговорює сам;
 - д) нерідко, спілкуючись з керівником, його важко зрозуміти.
19. Характер прийняття рішень по керівництву колективом:
- а) керівник одноосібно виробляє рішення або скасовує їх;
 - б) рідко береться за виконання складної справи, а скоріше йде від цього;
 - в) намагається вирішувати разом з підлеглими, одноосібно вирішує тільки самі термінові або оперативні питання;
 - г) вирішує тільки ті питання, які самі виникають, не намагається заздалегідь передбачити їх рішення;
 - д) береться в основному за вирішення дрібних питань.
20. Взаємовідносини між людьми в колективі:
- а) в керованому колективі не досить розвинені взаємодопомога і взаємна довіра;
 - б) намагається, щоб у підлеглих на роботі був гарний настрій;
 - в) в його колективі спостерігається підвищена плинність кадрів, люди нерідко йдуть з колективу і не шкодують про це;
 - г) люди, якими він керує, ставляться один до одного чуйно, по-дружньому;
 - д) в присутності керівника виконавцям постійно доводиться працювати в напрузі.
21. Надання самостійності підлеглим:
- а) сприяє тому, щоб підлегли працювали самостійно;
 - б) іноді керівник нав'язує свою думку, а каже, що це думка більшості;
 - в) виконавці працюють більше за вказівками керівника, ніж самостійно;
 - г) виконавці надані самим собі;
 - д) надає підлеглим самостійність лише час від часу.
22. Ставлення керівника до порад інших:
- а) регулярно радиться з виконавцями, особливо з досвідченими працівниками;
 - б) радиться з підлеглими тільки в складній ситуації;
 - в) зазвичай радиться з заступниками та нижчестоящими керівниками, але не з рядовими виконавцями;
 - г) із задоволенням прислухається до думки колег;
 - д) радиться тільки з вищестоящими керівниками.
23. Співвідношення ініціативи керівника і підлеглих:
- а) ініціатива підлеглих керівником не береться;
 - б) вважає, що краще зробити менше (тоді менше питають);
 - в) керівник підтримує ініціативу підлеглих;

- г) він не може діяти сам, а чекає «підштовхування» з боку;
- д) ініціативи не проявляє ні сам керівник, ні його підлеглі.

24. Характер вимогливості керівника:

- а) його улюблене гасло «Давай, давай!»;
- б) він вимогливий, але водночас і справедливий;
- в) про нього можна сказати, що він буває занадто суворим і навіть прискіпливим;

- г) мабуть, він не дуже вимоглива людина;
- д) керівник вимогливий і до себе і до інших.

25. Ставлення керівника до нововведень:

- а) напевно, він консервативний, тому що боїться нового;
- б) охоче підтримує доцільні нововведення;
- в) підтримуючи нововведення в сфері виробництва, з великими труднощами змінює характер спілкування з людьми;

г) у нього краще виходить із нововведеннями у невиробничій сфері (в побуті, на відпочинку, в міжособистісних відносинах);

- д) нововведення проходять повз керівника.

26. Залучення членів колективу до вироблення рішень:

- а) у своїй роботі широко спирається на громадські організації;
- б) багато питань вирішуються колективом на загальних зборах;
- в) деякі важливі справи вирішуються фактично без участі керівника, його функції виконують інші;
- г) більшість питань вирішує за колектив сам керівник;
- д) керівник сприяє впровадженню різних форм самоврядування в колективі.

27. Ставлення керівника до самого себе:

- а) керівнику байдуже, що про нього думають підлеглі;
- б) ніколи і ні в чому не проявляє своєї переваги над виконавцями;
- в) вважає себе незамінним в колективі;
- г) захоплено займається своєю справою і не думає про те, як його оцінюють;
- д) керівник надмірно критичний по відношенню до виконавців.

Ключ

Підрахуйте суму балів по кожному з трьох стилів керівництва (Д - директивний, До - колегіальний, П - попустительський) відповідно до даної таблицю (тобто суму чисел, відповідних кожній букві, що позначає стиль керівництва).

Суму балів по кожному стилю керівництва приведіть до цифри, зручною для подальшого аналізу: розділіть на 10 і округлятимете до цілого значення.

Оцінка результатів

Результат виражається показниками, кожен з яких може приймати значення від 1 до 10 балів.

По-перше, визначте домінуючий стиль керівництва. За кількісний показник домінування того чи іншого типу прийнята різниця 3 бали і більше.

Можливі відносини трьох крайніх типів у стилі керівництва:

1) Д-1-1: директивний стиль (наприклад, 10-2-4, 6-3-4, 9-5-4 і т. Д.);

2) 1-К-1: колегіальний стиль (наприклад, 4-9-4, 3-8-4, 5-10-4);

3) 1-1-П: попустительській стиль (наприклад, 3-2-10, 4-3-9 і т. Д.).

Якщо два стилі виражені приблизно однаково і вираженість двох стилів домінують над третім, то стиль керівництва змішаний:

4) Д-К-1: директивно-колегіальний (наприклад, 7-8-4, 6-7-3 і т. Д.);

5) 1-К-П: колегіально-попустительській (наприклад, 4-7-9, 4-7-7, 3-6-7 і т. ін.);

6) Д-1-П: директивно-попустительській (наприклад, 8-1-6, 8-3-8, 7-2-9);

7) Д-К-Л: змішаний (наприклад, 2-3-3, 3-3-3, 5-6-6, 10-8-8).

При цьому результати змішаного стилю відповідають різним характеристикам керівництва:

а) однаково низька виразність стилів (2-3-3, 3-3-3 і т. д.) характерна для недосвідчених керівників;

б) однаково середня вираженість стилів (5-6-6, 6-6-4 і т. д.) характеризує оперативно мінливого керівника;

в) однаково висока вираженість стилів (10-8-8, 9-9-8 і т. д.) характеризує суперечливий, непередбачуваний тип.

Варіант	а	б	в	г	д
1	Д-3	П-2	К-3	П-3	К-2
2	Д-3	К-2	П-1	К-3	К-2
3	П-1	К-2	Д-2	К-1, П-2	К-2
4	Д-1	К-2	П-2	П-1	К-2
5	К-3	Д-2	П-2	П-2, К-1	К-2
6	П-3	Д-3	К-3	Д-3	Д-2
7	Д-1	К-1	П-2	П-1, К-1	К-1
8	К-3	П-3	Д-2	П-2	Д-3
9	К-2	П-2	Д-2	Д-2, П-2	П-2
10	Д-2	К-2	П-1	Д-2, К-2	К-1, К-1
11	П-2	К-2	Д-2	Д-1, П-2	Д-2, П-1
12	К-1	Д-1	П-1	Д-2	Д-3
13	Д-2	К-2	П-2	К-1	Д-1, П-2
14	П-3	Д-3	К-3	Д-2	К-3
15	К-2	Д-2	П-2	Д-2	Д-2, П-2
16	К-2	Д-1, П-1	Д-1, П-2	П-3	–
17	Д-2	П-2	К-2	Д-2	П-3
18	Д-3	К-3	П-2, К-1	П-2, Д-1	П-1
19	Д-3	П-2	К-3	П-3	П-3
20	Д-1	К-1	П-1	К-2	Д-2
21	К-2	Д-2	Д-2	П-2	Д-2
22	К-2	Д-1, К-2	Д-2, К-1	К-2	Д-2
23	Д-2	П-2	К-2	П-2	П-3
24	Д-3	К-3	Д-2	П-3	К-2
25	П-1	К-1	Д-2	К-2	П-2
26	К-2	К-3	П-3	Д-3	К-3
27	П-1	К-2	Д-1	К-2	Д-3
	Д =	К =	П =		

Інтерпретація результатів

Будь-яке поєднання стилів прийнятно, якщо директивний має значення від 5 до 7 балів (краще 6-10-5 або 5-9-4, ніж 3-9-4 або 3-8-3).

Дослідження показали наступне відповідність професійно-важливих якостей зі стилем керівництва.

Стиль руководства	Професси- ональные характери- стики	Професси- ональная компетент- ность	Организа- торские качества	Воспита- ние коллек- тива	Культура общения
Директивный	Д-1-1	Низкая	Средние	Низкое	Низкая
Коллегиальный	1-К-1	Высокая	Высокие	Высокое	Высокая
Попустительский	1-1-П	Низкая	Низкие	Низкое	Средняя
Директивно- коллегиальный	Д-К-1	Низкая	Средние	Среднее	Средняя
Директивно- попустительский	Д-1-П	Низкая	Высокие	Среднее	Средняя
Коллегиально- попустительский	1-К-П	Низкая	Низкие	Высокое	Высокая
Смешанный	Д-К-П	Средняя	Высокие	Высокое	Высокая

Найбільш сильний вплив на стиль керівництва надає професійна компетентність, потім організаторські, виховні та морально-психологічні характеристики діяльності керівника.

Тест 12.3. «Управлінська ситуація і спрямованість керівника»

Зв'язок між особистісними характеристиками та ефективністю діяльності опосередковується такими соціально-психологічними факторами, як позиція особистості в колективі, ступінь відповідності її інтересів з інтересами членів колективу.

Тест вимірює наступні чотири типи позицій, схильностей і орієнтацій керівника:

Д - орієнтація на інтереси справи;

П - орієнтація на відносини з людьми, психологічний клімат в колективі;

С - орієнтація на себе;

О - орієнтація на офіційну субординацію.

Інструкція. Вам буде запропоновано 20 виробничих ситуацій і 4 варіанти рішень ситуації (А, Б, В або Г).

Виберіть, будь ласка, ті варіанти вирішення, які вам підходять, і відзначте їх.

Тест дозволяє заочно оцінити іншого керівника, тоді вибирайте варіанти рішень, які підходять йому.

Намагайтеся бути щирими і об'єктивними.

Ситуація 1

Ваш безпосередній начальник, минаючи вас, дає термінове завдання вашому підлеглому, який вже зайнятий виконанням іншого відповідального завдання. Ви і ваш начальник вважаєте свої завдання невідкладними.

Виберіть найбільш прийнятний для вас варіант рішення.

А. Не заперечуючи завдання начальника, буду строго дотримуватися посадової субординації, запропоную підлеглому відкласти виконання поточної роботи.

Б. Все залежить від того, наскільки для мене авторитетний начальник.

В. Висловлю підлеглому свою незгоду із завданням начальника, попереджу його, що надалі в подібних випадках буду відміняти завдання, доручені йому без узгодження зі мною.

Г. В інтересах справи запропоную підлеглому виконати почату роботу.

Ситуація 2

Ви отримали одночасно два термінових завдання: від вашого безпосереднього начальника і вашого вищого начальника. Часу для узгодження термінів виконання завдань у вас немає, необхідно терміново почати роботу.

Виберіть переважне рішення.

А. В першу чергу почну виконувати завдання того, кого більше поважаю.

Б. Спочатку буду виконувати завдання найбільш важливе, на мій погляд.

В. Спочатку виконаю завдання вищого начальника.

Г. Буду виконувати завдання свого безпосереднього начальника.

Ситуація 3

Між двома вашими підлеглими виник конфлікт, який заважає їм успішно працювати. Кожен з них окремо звертався до вас з проханням, щоб ви розібралися і підтримали його позицію. Виберіть свій варіант поведінки в цій ситуації.

А. Я повинен припинити конфлікт на роботі, а вирішувати конфліктні ситуації - це їх особиста справа.

Б. Найкраще попросити розібратися в конфлікті представників громадських організацій.

В. Перш за все особисто спробувати розібратися в мотивах конфлікту і знайти прийнятний для обох спосіб примирення.

Г. З'ясувати, хто з членів колективу служить авторитетом для конфліктуючих, і спробувати через нього вплинути на цих людей.

Ситуація 4

У найбільш напружений період завершення виробничого завдання в бригаді здійснений непорядний вчинок, порушено трудову дисципліну, в результаті чого допущений брак. Бригадирові невідомий винуватець, однак виявити і покарати його треба.

Як би ви вчинили на місці бригадира? Виберіть прийнятний для вас варіант рішення.

А. Залишу з'ясування фактів цього інциденту до закінчення виконання виробничого завдання.

Б. Підозрюваних у провині викличу до себе, круто поговорю з кожним віч-на-віч, запропоную назвати винного.

В. Але скажу про те, що трапилося тим з робочих, яким найбільш довіряю, запропоную їм з'ясувати конкретних винних і доповісти.

Г. Після зміни проведу збори бригади, публічно вимагатиму виявлення винних і їх покарання.

Ситуація 5

Вам надана можливість вибрати собі заступника. Є кілька кандидатур. Претенденти відрізняються такими якостями.

А. Перший прагне насамперед до того, щоб налагодити доброзичливі товариські відносини в колективі, створити на роботі атмосферу взаємної довіри і дружнього ставлення, вважає за краще уникати конфліктів, що не всіма розуміється правильно.

Б. Другий часто вважає за краще в інтересах справи йти на загострення відносин «незважаючи на особи», відрізняється підвищеним почуттям відповідальності за доручену справу.

В. Третій за краще працювати строго за правилами, завжди акуратний у виконанні своїх посадових обов'язків, вимогливий до підлеглих.

Г. Четвертий відрізняється наполегливістю, особистою зацікавленістю в роботі, зосереджений на досягненні своєї мети, завжди прагне довести справу до кінця, не надає великого значення можливим ускладненням у взаєминах з підлеглими.

Ситуація 6

Вам пропонується вибрати собі заступника. Кандидати відрізняються один від одного наступними особливостями взаємин з вищим начальником.

А. Перший швидко погоджується з думкою чи розпорядженням начальника, прагне чітко, беззастережно і в установлені терміни виконати всі його завдання.

Б. Другий може швидко погоджуватися з думкою начальника, зацікавлено і відповідально виконувати всі його розпорядження і завдання, але тільки в тому випадку, якщо начальник авторитетний для нього.

В. Третій має багатий професійний досвід і знання, хороший спеціаліст, вмілий організатор, але буває неуживчива, важкий в контакті.

Г. Четвертий дуже досвідчений і грамотний фахівець, але завжди прагне до самостійності і незалежності в роботі, не любить, коли йому заважають.

Ситуація 7

Коли вам трапляється спілкуватися з колегами та підлеглими в неформальній обстановці, до чого ви більше схильні?

А. Вести розмови, близькі вам за діловими та професійними інтересами.

Б. Задавати тон бесіді, уточнювати думки щодо спірних питань, відстоювати свою точку зору, прагнути в чомусь переконати інших.

В. Розділяти загальну тему розмови, не нав'язувати своєї думки, підтримувати загальну точку зору, прагнути не виділятися своєю активністю, а тільки вислуховувати співрозмовників.

Г. Намагатися не говорити про справи та роботу, бути посередником у спілкуванні, бути невимушеним і уважним до інших.

Ситуація 8

Підлеглий удруге не виконав вашого завдання в строк, хоча обіцяв і давав слово, що подібного випадку більше не повториться. Як би ви вчинили?

А. Дочекатися виконання завдання, а потім суворо поговорити наодинці, попередивши востаннє.

Б. Не чекаючи виконання завдання, поговорити з ним про причини повторного зриву, домогтися виконання завдання, покарати за зрив рублем.

В. Порадитися з досвідченим працівником, авторитетним у колективі, як вчинити з порушником? Якщо такого працівника немає, винести питання про недисциплінованість підлеглого на збори колективу.

Г. Не чекаючи виконання завдання, передати питання про покарання працівника на рішення активу. Надалі підвищити вимогливість і контроль за його роботою.

Ситуація 9

Підлеглий ігнорує ваші поради та вказівки, робить все по-своєму, не звертаючи уваги на зауваження, чи не виправляючи того, на що ви йому вказуєте.

Як ви будете робити з цим підлеглим надалі?

А. Розібравшись в мотивах завзятості і бачачи їх неспроможність, застосую звичайні адміністративні міри покарання.

Б. В інтересах справи спробую викликати його на відверту розмову, спробую знайти з ним спільну мову, налаштувати на діловий контакт.

В. Візьму за активу колективу - нехай звернуть увагу на його неправильну поведінку і застосують заходи громадського впливу.

Г. Спробую розібратися в тому, чи не роблю я сам помилок у взаєминах з цим підлеглим, потім вирішу, що робити.

Ситуація 10

У трудовий колектив, де є конфлікт між двома угрупованнями з приводу впровадження нововведень, прийшов новий керівник, запрошений з боку. Яким чином, на вашу думку, йому краще діяти, щоб нормалізувати психологічний клімат в колективі?

А. Перш за все встановити діловий контакт з прихильниками нового, не беручи всерйоз доводи прихильників старого порядку, вести роботу по впровадженню нововведень, впливаючи на противників силою свого прикладу та прикладу інших.

Б. Насамперед спробувати переконати і залучити на свою сторону прихильників колишнього стилю роботи, противників перебудови, впливати на них переконанням в процесі дискусії.

В. Перш за все вибрати актив, доручити йому розібратися і запропонувати заходи нормалізації обстановки в колективі, спиратися на актив, підтримку адміністрації та громадських організацій.

Г. Вивчити перспективи розвитку колективу та поліпшення якості продукції, що випускається, поставити перед колективом нові перспективні завдання спільної трудової діяльності, спиратися на кращі досягнення та трудові традиції колективу, які не протиставляти нове старому.

Ситуація 11

У найбільш напружений період завершення виробничої програми один із співробітників вашого колективу захворів. Кожен з підлеглих зайнятий виконанням своєї роботи. Робота відсутнього також повинна бути виконана в строк. Як вчинити в цій ситуації?

А. Подивлюсь, хто з працівників менше завантажений і дам розпорядження: «Ви візьмете цю роботу, а ви допоможете доробити це».

Б. Запропоную колективу: «Давайте разом подумаємо, як вийти із ситуації».

В. Попрошу членів активу колективу висловити свої пропозиції, попередньо обговоривши їх з членами колективу, потім прийму рішення.

Г. Викликом до себе самого досвідченого і надійного працівника і попрошу його виручити колектив, виконавши роботу відсутнього.

Ситуація 12

У вас створилися натягнуті відносини з колегою. Припустимо, що причини цього вам не зовсім зрозумілі, але нормалізувати відносини необхідно, щоб не страждала робота.

Що б ви зробили в першу чергу?

А. Відкрито викликом колегу на відверту розмову, щоб з'ясувати справжні причини натягнутих відносин.

Б. Насамперед спробую розібратися у власній поведінці по відношенню до нього.

В. Візьму за колеги зі словами: «Від наших натягнутих взаємин страждає справа. Пора домовитися, як працювати далі».

Г. Візьму за іншим колегам, які в курсі наших взаємин і можуть бути посередниками в їх нормалізації.

Ситуація 13

Вас недавно обрали керівником трудового колективу, в якому ви кілька років працювали рядовим співробітником. На 8 годині 15 хвилин ви викликали до себе в кабінет підлеглого для з'ясування причин його частих запізнь на роботу, але самі несподівано запізнилися на 15 хвилин. Підлеглий же прийшов вчасно і чекає вас. Як ви почнете бесіду при зустрічі?

А. Незалежно від свого запізнення відразу ж вимагатиму пояснень про запізнення на роботу.

Б. Вибачуся перед підлеглим і почну бесіду.

В. Привітаюся, поясню причину свого запізнення і запитаю його: «Як ви думаєте, чого можна очікувати від керівника, який так само часто спізнюється, як і ви?»

Г. Піклуючись про інтереси справи, відміню бесіду і перенесу її на інший час.

Ситуація 14

Ви працюєте бригадиром уже другий рік. Молодий робітник звертається до вас з проханням відпустити його з роботи на чотири дні за свій рахунок у зв'язку з одруженням.

- Чому ж на чотири? - Питаєте ви.

- А коли одружився Іванов, ви йому дозволили на чотири, - незворушно відповідає робітник і подає заяву. Ви підписуєте на три дні, згідно з чинними положеннями.

Однак підлеглий виходить на роботу через чотири дні. Що ви будете робити?

А. Але скажу про порушення дисципліни вищестоящому начальнику, нехай він вирішить.

Б. Запропоную підлеглому відпрацювати четвертий день у вихідний. Скажу «Іванов теж відпрацював».

В. З огляду на винятковість випадку (адже люди одружуються нечасто) обмежуся публічним зауваженням.

Г. Візьму відповідальність за його прогул на себе. Просто скажу: «Так чинити не слід». Привітаю, побажаю щастя.

Ситуація 15

Ви керівник виробничого колективу. В період нічного чергування один з ваших робочих в стані алкогольного сп'яніння зіпсував дороге

обладнання. Інший, намагаючись його відремонтувати, отримав травму. Винуватець телефонує вам додому по телефону і з тривогою запитує, що ж їм тепер робити? Як ви відповісте на дзвінок?

А. «Дійте відповідно до інструкції. Прочитайте її, вона у мене на столі, і зробіть все, що потрібно».

Б. «Скажіть про те, що трапилося вахтера. Складіть акт на поломку обладнання, потерпілий нехай йде до чергової медсестри. Завтра розберемося».

В. «Без мене нічого не робіть. Зараз я приїду і розберуся».

Г. «В якому стані потерпілий? Якщо необхідно, терміново викликайте лікаря».

Ситуація 16

Одного разу ви виявилися учасником дискусії кількох керівників виробництва про те, як краще поводитися з підлеглими. Одна з точок зору вам сподобалася найбільше. Яка?

А. Перший: «Щоб підлеглий добре працював, потрібно підходити до нього індивідуально, враховувати особливості його особистості».

Б. Другий: «Все це дрібниці. Головне в оцінці людей - це їх ділові якості, старанність. Кожен повинен робити те, що йому належить».

В. Третій: «Я вважаю, що успіху в керівництві можна домогтися лише в тому випадку, якщо підлеглі довіряють своєму керівникові, поважають його».

Г. Четвертий: «Це правильно, але все ж кращими стимулами в роботі є чіткий наказ, пристойна зарплата, заслужена премія».

Ситуація 17

Ви - начальник цеху. Після реорганізації вам терміново необхідно перекомплектувати кілька бригад згідно з новим штатним розкладом.

Яким шляхом ви підете?

А. Візьмуся за справу сам, вивчу всі списки і особисті справи працівників цеху, запропоную свій проект на зборах колективу.

Б. Запропоную вирішити це питання відділу кадрів. Адже це їх робота.

В. Щоб уникнути конфліктів запропоную висловити свої побажання всім зацікавленим особам, створю комісію з комплектування нових бригад.

Г. Спочатку визначу, хто буде очолювати нові бригади і ділянки, потім доручу цим людям подати свої пропозиції щодо складу бригад.

Ситуація 18

У вашому колективі є працівник, який швидше за числиться, ніж працює. Його це положення влаштовує, а вас немає. Що ви будете робити в даному випадку?

А. Нехай я скажу з цією людиною віч-на-віч. Дам йому зрозуміти, що йому краще звільнитися за власним бажанням.

Б. Напишу доповідну вищестоящому начальнику з пропозицією «скоротити» цю одиницю.

В. Запропоную колективу обговорити цю ситуацію і підготувати свої пропозиції про те, як чинити з цією людиною.

Г. Знайду для цієї людини підходяще справу, прикріплений наставника, підсилю контроль за його роботою.

Ситуація 19

При розподілі коефіцієнта трудового участі (КТУ) деякі члени бригади порахували, що їх незаслужено обійшли, це стало приводом їх скарг начальнику цеху.

Як би ви відреагували на ці скарги на його місці?

А. Відповім скаржникам приблизно так: «КТУ затверджує і розподіляє ваша бригада, я тут ні при чому».

Б. «Добре, я врахую ваші скарги і постараюся розібратися в цьому питанні з вашим бригадиром».

В. «Не хвилюйтеся, ви отримаєте свої гроші. Викладіть свої претензії на моє ім'я в письмовій формі».

Г. Пообіцявши допомогти встановити істину, відразу ж піду на ділянку і поговорю з бригадиром, майстром і іншими членами активу бригади. У разі підтвердження обґрунтованості скарг запропоную бригадиру перерозподілити КТУ в наступному місяці.

Ситуація 20

Ви недавно почали працювати керівником сучасного цеху на великому промисловому підприємстві, прийшовши на цю посаду з іншого заводу. Йдучи по коридорі, ви бачите трьох робочих вашого цеху, які про щось жваво розмовляють і не звертають на вас уваги. Повертаючись через 20 хвилин, ви бачите ту ж картину. Як ви себе поведете?

А. Зупинюся, дам зрозуміти робочим, що я новий начальник цеху. Побіжно зауважу, що бесіда їх затягнулася і пора братися за справу.

Б. Спершу, хто їх безпосередній начальник. Викликом його до себе в кабінет.

В. Спочатку поцікавлюся, про що йде розмова. Потім представлюся і запитаю, чи немає у них будь-яких претензій до адміністрації. Після цього запропоную пройти в цех на робоче місце.

Г. Насамперед представлюся, поцікавлюся, як йдуть справи в їх бригаді, як завантажені роботою, що заважає працювати ритмічно? Візьму цих робочих на замітку.

Оцінка результатів

Підрахуйте кількість набраних вами балів по кожній позиції і визначте отримані пріоритети особистих орієнтацій в керівництві.

Орієнтація на справу (Д) характеризує ваш рівень компетентності, здатності до самостійного прийняття рішень, вашу особисту продуктивність.

Орієнтація на відносини з людьми (П) характеризує вашу виховну гуманну спрямованість, вміння делегувати повноваження, залучати членів колективу в процес прийняття рішень.

Орієнтація на себе (С) характеризує ваше прагнення реалізувати себе в керівній роботі, домогтися особистих цілей, прагнення до самостійності і незалежності.

Орієнтація на офіційну субординацію (О) характеризує ваше прагнення дотримуватися зовнішні прояви діяльності керівника, здаватися керівником, дотримуватися велику дистанцію з підлеглими, зберігати авторитет будь-яку ціну.

Ключ

Номер ситуації	Тип орієнтації			
	Д	П	С	О
1	Г	Б	В	А
2	Б	А	Г	В
3	А	Г	В	Б
4	А	В	Б	Г
5	Б	А	Г	В
6	В	Б	Г	А
7	А	Г	Б	В
8	А	В	Б	Г
9	Б	В	Г	А
10	Г	Б	А	В
11	А	Б	Г	В
12	В	Г	Б	А
13	Г	Б	В	А
14	Б	В	Г	А
15	А	Г	В	Б
16	Б	А	В	Г
17	Г	В	А	Б
18	В	Г	А	Б
19	Г	Б	В	А
20	Г	В	А	Б
Результат				

Використана література

1. Джелалі О. В. Психологія вирішення конфліктів: навч. посібн. / О. В. Джелалі, А. В. Кудін. - К. ; Х.: б. в., 2006. - 318 с.
2. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. / Т.В. Дуткевич. - К.: Центр навчальної літератури, 2005. - 456с.
3. Інтернет-портал для управлінців. - Режим доступу: <http://www.management.com.ua/>
4. Кіржнер Л. О. Конфліктологія: навч. посібн. / Л.О. Кіржнер, М. В. Мартиненко, О. В. Мангольд. - Х. : ХНЕУ, 2007. - 142 с.
5. Конфліктологія : навч. посібн. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова та ін. - К.: КНЕУ, 2003. - 315 с.
6. Кредісов А. І. Менеджмент для керівників / А. І. Кредісов, Є. Г. Панченко, В. А. Кредісов. - К. : Т-во «Знання», КОО, 1999. - 556 с.
7. Лепейко Т. І. Менеджмент: навч. посібн. / Т. І. Лепейко, О. М. Миронова. - Х.: Вид. ХНЕУ, 2010. - 204 с.
8. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М.: Дело, 1992. - 702 с.
9. Осовська Г. В. Основи менеджменту. Практикум: навч. посібн. / Г. В. Осовська, І. В. Копитова. - К.: Кондор, 2005. - 581 с.
10. Прикладна конфліктологія: Хрестоматія / сост. К. В. Сельченко. - Мн. : Харвест, 1999. - 624 с.
11. Сайт вільної енциклопедії Вікіпедія. - Режим доступу: <http://ru.wikipedia.org/wiki>.
12. Сайт журналу „HR-менеджмент”. - Режим доступу: <http://magazine.hrm.ru/>
13. Сайт журналу інтелектуальної еліти „Персонал”. - Режим доступу: <http://www.personal.in.ua/>
14. Сайт консалтингової групи „MD-Менеджмент”. - Режим доступу: <http://md-management.ru/>
15. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посібн. для студ. вищ. навч. закладів / Л. І. Скібіцька. - К.: ЦУЛ, 2007. - 383 с.
16. Скотт Д. Г. Конфликты. Пути их преодоления / Д. Г. Скотт. - К.: Внешторгиздат, 2000. - 192 с.
17. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. / М. В. Цюрупа. - К. : Кондор, 2006. - 169 с.