

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И  
РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга (РЭТЭМ)

Утверждаю

Зав. кафедрой РЭТЭМ,  
профессор, д.т.н.

\_\_\_\_\_ В.И. Туев

### **Деловое общение:**

учебно-методическое пособие по лабораторным работам и самостоятельной работе  
магистрантов

Разработчик

доцент кафедры РЭТЭМ, к.б.н.

\_\_\_\_\_ Н.Н. Несмелова

В учебно-методическом пособии приведены описания лабораторных работ по дисциплине «Деловое общение» для магистрантов. Работы направлены на исследования коммуникативных качеств человека: уровня общительности, эффективности невербальной коммуникации, уровня толерантности в общении, стратегий поведения в конфликте, а также на изучение и оптимизацию психологического климата в группе. Приводятся цели и задачи лабораторных работ, необходимый теоретический материал, описание диагностических методик и упражнений. Пособие рекомендуется использовать при самостоятельной подготовке к лабораторным работам, в процессе выполнения работ и при подготовке отчетов.

## **Оглавление**

Лабораторная работа № 1. Оценка уровня общительности.....	3
Лабораторная работа № 2. Изучение особенностей невербальной коммуникации.....	4
Лабораторная работа № 3. Личность и коллектив .....	7
Лабораторная работа № 4. Исследование уровня толерантности студентов.....	9
Лабораторная работа № 5. Стратегии поведения в конфликте.....	13

## Лабораторная работа № 1. Оценка уровня общительности

**Цель работы:** научиться определять уровень общительности человека с использованием опросника В.Ф.Ряховского «Оценка уровня общительности».

Задачи работы:

- 1) изучить технологию диагностики уровня общительности;
- 2) провести диагностику уровня общительности студентов;
- 3) проанализировать результаты, сделать выводы.

**Разминка. Упражнение «Мои социальные роли»:** студентам предлагается составить список социальных ролей, которые пришлось выполнять в течение недели. Определить наиболее и наименее комфортные для себя роли, подумать, с чем это связано.

### Описание методики

Диагностику уровня общительности можно провести с помощью теста В. Ф. Ряховского.

Инструкция. Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте «да», «нет» или «иногда».

Вопросы.

1. Вам предстоит встретиться с кем-то по делу. Волнуетесь ли вы в ожидании встречи?
2. Вам поручили выступить с докладом на собрании. Вызывает ли у вас это поручение волнение и неудовольствие?
3. Верно ли, что вы откладываете визит к врачу до последнего момента?
4. Если вам предлагают поехать в город, где вы никогда не были, постараетесь ли вы избежать поездки?
5. Верно ли, что вы не любите делиться своими переживаниями с кем-либо?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой, например, показать дорогу или назвать время?
7. Верите ли Вы, что существует проблема отцов и детей и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть Вам деньги, взятые несколько месяцев назад?
9. В столовой Вам дали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, отказавшись от еды?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Верно ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она не была? Вы предпочитаете отказаться от своего намерения, нежели томиться в хвосте этой очереди?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и вы не приемлете никаких чужих мнений на этот счет?
14. Услышав явно ошибочное высказывание по хорошо известному вам вопросу, вы предпочтете промолчать и не вступать в разговор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-нибудь просьба помочь разобраться в том или ином вопросе по учебе?
16. Верно ли, что вы охотнее излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0 баллов.

30-31 балл – Вы явно некоммуникабельны и это Ваша беда, так как больше всего от этого страдаете вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

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

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

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

9-13 баллов – Вы весьма общительны, порой, быть может, сверх меры. Вы любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызывать раздражение окружающих. Вы охотно знакомитесь с новыми людьми, любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете заставить себя не отступить.

4-8 баллов – Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Вы охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду вы чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело. Хотя не всегда можете довести его до конца. По этой причине окружающие относятся к вам с опаской и сомнением. Задумайтесь об этом.

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто становитесь причиной конфликтов в Вашем окружении. Вы вспыльчивы, обидчивы, часто необъективны. Серьезная работа – не для Вас. Людям с вами трудно! Да, вам надо поработать над своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к людям. Подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно!

## **Лабораторная работа № 2. Изучение особенностей невербальной коммуникации**

**Цель работы.** Познакомиться с особенностями невербальной коммуникации.

**Задачи:**

- 1) изучить теоретический материал по теме работы;
- 2) познакомиться с методикой оценки эффективности невербальной коммуникации;
- 3) провести изучение эффективности невербальной коммуникации студентов;
- 4) проанализировать результаты работы, сделать выводы.

**Теория.** Человек – существо социальное, важной частью его жизни является общение. Уже в раннем детстве дефицит контактов с другими людьми приводит к тяжелым последствиям. Младенцы, лишённые внимания близких, болеют и отстают в развитии, даже при условии удовлетворения всех биологических потребностей. Общаясь, мы не только обмениваемся информацией, но и оказываем друг на друга различные энергетические и эмоциональные воздействия. Короткий обмен репликами в одном случае может воодушевить и придать бодрости, а в другом испортить настроение на целый день. Эффект общения связан только со словами. Слушая разговор на незнакомом языке, мы легко можем определить степень взаимного расположения собеседников и понять, удалось ли им прийти к общему мнению. Огромное значение имеют взгляды, выражение лиц, позы, мимика, жестикация, интонации голосов, даже пространственное расположение собеседников. Все это компоненты невербального общения.

Язык жестов, мимики, телодвижений обусловленный импульсами нашего подсознания, точнее отражает реальное состояние человека, позволяет определять его настроение, отношение к получаемой информации, даже намерения. Подделка невербальные сигналы достаточно сложно, для этого нужен постоянный самоконтроль и специальная тренировка. Как правило, наблюдательный собеседник способен распознать обман по несоответствию между содержанием высказывания и жестикацией или мимикой. Часто мы интуитивно замечаем подобные несоответствия и не доверяем таким людям, считая их лицемерными и неискренними, хотя и не можем объяснить причину такого отношения.

Знание языка жестов и мимики, навыки невербального общения могут оказаться полезными в различных ситуациях. Представителям коммуникативных профессий (педагогам, продавцам, официантам, врачам и всем, кто много общается с людьми) полезно специально обучаться этому языку. Сознательное использование его средств позволит производить лучшее впечатление на собеседников, учитывать их настроение и состояние, быть более убедительными, уметь вовремя закончить разговор, предотвратить конфликт или же удачно договориться. Невербальное взаимодействие позволяет определять и поддерживать необходимый стиль беседы: деловой или дружеский. Особенно полезным может быть использование невербальных сигналов при налаживании контактов с иностранными партнерами, а также при взаимодействии с детьми.

К невербальным средствам коммуникации относят: мимику, контакт глаз, прикосновения, жесты, пантомимику (позы и движения тела), пространственную и временную организацию общения. Невербальное общение эволюционно гораздо старше, чем вербальное, передача информации с помощью позы и движений, в том числе, мимических, наблюдается у многих животных. Мы не ошибемся в предсказании намерений собаки, которая оскалила зубы, или виляет хвостом, или падает на спину, показывая брюхо. Характерен также комплекс внимания: поворот головы в сторону незнакомого сигнала, поднятые уши, широко раскрытые глаза.

Ученые считают, что использовать речь впервые начали неандертальцы. До того, как наши предки научились передавать свои мысли словами, они общались между собой, используя невербальные средства. Движение и мимика позволяли неандертальцам не только эффективно взаимодействовать друг с другом, но и влиять на поведение животных. Очень полезной для древнего человека оказалась способность к имитации, унаследованная им от обезьян. Именно имитационные способности позволяли людям жить в мире и согласии с более сильными животными, подчинять своей воле волков, кабанов и даже крокодилов. По мнению ученых, именно так появились первые домашние животные. Появление речи тормозило непосредственные реакции, как бы отодвигая их на второй план. Слово для первобытных людей приобретало особое, мистическое значение. Возникновение языка связано с возникновением искусства. Вероятно, развитие языка, как и развитие искусства, служило для преодоления внушения со стороны других индивидов.

Серьезные исследования современного невербального общения начались в 70-ые годы XX века, с тех пор накоплен уже значительный теоретический и практический опыт. Психологами установлено, что только 20-40% информации передается вербально, то есть с помощью речи, от 60 до 80% коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения. Более детальные исследования позволили установить, что при общении наших современников только 7% информации передается за счет слов, 38% - за счет звуковых средств (тон, громкость, интонации голоса), 55% за счет невербальных средств. Считается, что мнение о человеке складывается уже в первые секунды общения, когда слов практически не было сказано. Огромное значение в создании первого впечатления играют невербальные сигналы.

Таким образом, мы используем язык жестов в повседневном общении, часто не замечая этого. С научной точки зрения – жестом считается любой знак, производимый головой, руками, телом, выражающий эмоции или передающий информацию. Многие жесты понятны на интуитивном уровне: например, при испуге человек поднимает брови и широко открывает глаза, соглашаясь – кивает головой. Представители разных народов почти одинаково передают с помощью выражения лица такие эмоции, как гнев, радость, страх и любопытство. На это обратили внимание путешественники-мореплаватели, которые легко определяли отношение к себе аборигенов по улыбкам или агрессивным гримасам. Но существуют и национальные особенности мимики, которые необходимо учитывать. Например, китайцы могут оценивать американских туристов как очень сердитых и раздражительных людей из-за их привычки поднимать брови. Дело в том, что в Китае поднятые брови являются признаком гнева, а жители США так выражают своё удивление при виде местных достопримечательностей.

Пожалуй, наиболее выразительным мимическим сигналом является улыбка, с её помощью можно передать самые разные чувства: от восторга до сарказма. Ученые выделяют десятки типов улыбок, большинство из которых оказывается фальшивыми. Известно, что американцы улыбаются почти постоянно. Отсутствие улыбки для них означает крайнюю степень подавленности. Русские люди в своих мимических проявлениях более непосредственны, они склонны воспринимать улыбку собеседника как знак искреннего расположения. Чтобы отличить настоящую улыбку от фальшивой следует обращать внимания на верхнюю часть лица улыбающегося человека. Если глаза у него широко открыты, такая улыбка фальшива и может даже восприниматься как угроза. У

животных этому соответствует оскаливание зубов при одновременном рассматривании партнера по общению широко раскрытыми глазами. При настоящей улыбке глаза человека прищурены, что является признаком доверия и расположения.

Разглядывание другого человека в упор у большинства народов считается бестактностью или даже дерзостью. Пристальный взгляд незнакомого человека вызывает чувство дискомфорта, отсюда и появились суеверия о «сглазе». Интересно, что славяне, как правило, связывают способность «наводить порчу» с черными глазами, а жители восточных стран – с серыми или голубыми. Согласно научным данным, взгляд управляет взаимодействием, обеспечивает обратную связь, способствует налаживанию контакта. Во время беседы люди смотрят друг на друга от 30 до 60 процентов времени. Если эти границы превышены, скорее всего, собеседники больше заинтересованы друг в друге, чем в содержании разговора.

Специалисты по невербальному общению подразделяют взгляды на интимные, социальные и деловые. Для того, чтобы создать во время разговора серьезную и деловую атмосферу, рекомендуется большую часть времени смотреть на среднюю часть лба собеседника, не опуская взгляда ниже его глаз. Для нейтрального обмена репликами, светской беседы, больше подходит взгляд, направленный на область лица между глазами и ртом. Смещение взгляда на другие части тела говорит о стремлении перевести общение в интимную плоскость.

Невербальному общению сегодня посвящены многочисленные тома. Но для того, чтобы реально овладеть этим языком, как и любым другим, в первую очередь необходима практика. Объяснение невербальных сигналов будет неточным без учета культурного уровня человека, его темперамента и состояния. Привычка наблюдать и анализировать поведение окружающих поможет развить внимание и проницательность, улучшит взаимопонимание с другими людьми.

#### **Диагностика уровня владения невербальными средствами коммуникации.**

Приведенный ниже тест позволит определить уровень владения языком невербальных сигналов. Каждому жесту, приведенному в левой части таблицы, поставьте в соответствие его значение, выбирая подходящее утверждение из правой части таблицы.

1. Рукопожатие	
А) обеими руками	А) «Я здесь главный, а не Вы!»
Б) так же, как Ваш собеседник	Б) «Я не вполне уверен в себе, да и в Вас тоже. Но буду рад с Вами подружиться, если Вы не возражаете».
В) одними пальцами	В) «Мне так хочется с Вами подружиться, в жизни не встречал человека лучше!»
Г) накрывая руку собеседника	Г) «Зря Вы набиваетесь ко мне в друзья. Вы мне не особо нравитесь».
2. Манера стоять	
А) руки за спиной	А) «Я спокоен и уверен в себе»
Б) руки на поясе	Б) «Я Вам не очень-то доверяю. Держитесь от меня подальше!»
В) руки расслаблены вдоль туловища	В) Два возможных варианта: В1) «Готов взяться за это дело и уверен, что справлюсь!» В2) «Не собираюсь никого слушать, тем более, начальство!»
Г) руки сложены на груди	Г) «Я здесь главный»
3. Жестикуляция.	
Обозначьте цифрами от 1 до пяти, насколько часто Вы пользуетесь этими жестами (1 – почти никогда; 2 – редко; 3 – иногда; 4 - часто; 5 – очень часто)	
А) трогаете лицо	А) «Вот здорово!»
Б) потираете руки	Б) «Надоело мне всё это!»
В) барабаните пальцами	В) «Нет, что бы вы не сказали, я буду против!»
Г) прикрываете глаза	Г) Два возможных варианта: Г1) «А вот в этом я сомневаюсь»

	Г2) «В себе-то я уверен»
Д) складываете руки на груди	Д) «Скорее, моё терпение кончается!»
<b>4. Манера сидеть на стуле, кресле</b>	
А) нога на ногу, руки за голову	А) «Никому здесь не доверяю, мне как-то не по себе, но не позволю другим догадаться о моих чувствах».
Б) верхом на стуле	Б) «Я буду относиться к вам, как к равным, если вы будете так же относиться ко мне».
В) скрестив вытянутые ноги	В) «Куда вам всем до меня! В себя я уверен, а к вам вполне расположен».
Г) расслабив руки и ноги, слегка наклонившись вперёд	Г) «Мне всё безразлично».
Д) перекинув ногу через ручку кресла	Д) «Я здесь главная фигура и намерен держать дистанцию между нами».
<b>5. Манера сидеть за столом, партой (на встречах, в школе, на работе)</b>	
А) положив руки на стол и слегка наклонившись вперёд	А) «Мне очень интересно!»
Б) облокотившись на стол, поддерживая голову руками	Б) «Ваши идеи меня заинтересовали, хочу узнать о них поподробнее и кое-что добавить от себя».
В) облокотившись на стол, держа пальцы рук вместе, домиком	В) «Я устал и не очень внимательно слушаю».

Сравните ваши выборы с ключом, подсчитайте количество совпадений и определите уровень вашего владения языком жестов. Максимальное количество баллов, которые можно набрать – 21. Менее 6 баллов – низкий уровень владения языком невербального общения, из-за этого часто возникает непонимание с другими людьми. От 6 до 10 баллов – уровень владения языком невербального общения ниже среднего. Чтобы вас правильно поняли, приходится объяснять, что вы имели в виду. От 11 до 15 баллов – средний уровень владения языком невербального общения. Иногда вас понимают неправильно, что создаёт проблемы. От 16 до 19 баллов – уровень владения языком невербального общения выше среднего. Люди почти всегда понимают то, что вы внушаете им без слов. Более 19 баллов – высокий уровень владения языком невербального общения. Люди всегда понимают вас правильно, ваши невербальные сигналы точно передают мысли и чувства.

**Ключ к тесту:**

1. Рукопожатие	А	Б	В	Г	
	В	Б	Г	А	
2. Манера стоять	А	Б	В	Г	
	Г	В	А	Б	
3. Жестикуляция	А	Б	В	Г	Д
	Г	А	Б	Д	В
4. Манера сидеть на стуле, кресле	А	Б	В	Г	Д
	В	Д	А	Б	Г
5. Манера сидеть за столом, партой (на встречах, в школе, на работе)	А	Б		В	
	Б	В		А	

### Лабораторная работа № 3. Личность и коллектив

Цель работы: научиться определять и оптимизировать психологический климат группы.

Задачи:

- 1) познакомиться с методиками изучения психологического климата
- 2) изучить психологический климат группы
- 3) апробировать и обсудить в группе упражнения для оптимизации психологического климата;
- 4) проанализировать результаты, сделать выводы

## Диагностика психологического климата в группе

Студентам предлагается оценить психологический климат в группе по нескольким шкалам:

Критерии оценки: +3 – сильно выражено; +2 – средне выражено;

+1 – слабо выражено; 0 – отсутствует; -1 – слабо выражено;

-2 – средне выражено; -3 – сильно выражено.

Доброжелательность	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Враждебность
Теплота	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Холодность
Уважение	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Неуважение
Согласие	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Конфликтность
Взаимная ответственность	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Безответственность
Сотрудничество	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Соперничество

## Социометрическая структура группы

### Простая социометрия

Напишите фамилии и имена ваших товарищей по группе, с которыми вы хотели бы сидеть за одной партой (не более трех человек). Если таких студентов в группе нет, поставьте прочерк.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Напишите фамилии и имена студентов вашей группы, с которыми вы не хотели бы сидеть за одной партой. Если таких нет, поставьте прочерк.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Цветовая социометрия.** Студенты получают бланки со списком группы и задание – напротив фамилии каждого студента записать цвет, с которым этот человек ассоциируется. Используются 8 цветов из набора теста Люшера. При обработке теста вычисляется уровень комфортности как доля естественных цветов (синий, зеленый, красный и желтый) в выборах студента или доля естественных цветов, поставленных в соответствие определенному студенту, в последнем случае анализируются результаты всей группы. Таким образом, методика позволяет определить коэффициент комфортности для каждого студента по отношению к группе и для группы в целом по отношению к отдельным студентам.

## Упражнения для оптимизации психологического климата группы

**Упражнение «Маска»:** студенты в первом лице называют признаки и качества одного из одноклассников, остальные угадывают, кто «под маской».

**Упражнение «Добрые пожелания».** Студентам предлагается обменяться добрыми пожеланиями. Обмен происходит по кругу, учитель первым произносит пожелания ученику, сидящему на первой парте ученику, называя его по имени, например: «Коля, я желаю тебе весело провести каникулы и хорошо отдохнуть». Студент, получивший пожелание, обращается к своему соседу, называет его по имени и также желает что-нибудь хорошее. Студент, получивший доброе пожелание последним, возвращает его преподавателю. Обсуждение: как изменилось настроение в ходе упражнения, кто готов принять пожелания, почему не все смогли выполнить задание. Это, как правило, неуверенные в себе студенты, нуждающиеся в психологической поддержке.

**Упражнение «Радость».** Студентам предлагается рассказать группе о том, что хорошего с ними произошло за последнее время – поделиться своей радостью. Преподаватель предлагает порадоваться вместе. Каждому, кто рассказал о приятном событии в своей жизни преподаватель и другие студенты говорят о том, что они разделяют радость, при этом того, к кому обращаются, следует называть по имени.

## Лабораторная работа № 4. Исследование уровня толерантности студентов

Цель: изучить методику диагностики толерантности студентов и провести исследование толерантности в группе

Задачи:

- 1) изучить теоретический материал по теме работы;
- 2) познакомиться с методикой диагностики толерантности;
- 3) провести исследование толерантности студентов;
- 4) проанализировать и обсудить результаты.

**Теория.** Проявления экстремистского поведения среди молодёжи свидетельствует о слабой социальной адаптации подростков, что влечёт за собой формирование асоциальных установок и противоправных образцов поведения, при этом студенты подвергаются различным социальным рискам.

Исследование по предлагаемой методике может являться начальным этапом целевой деятельности по организации профилактики проявлений экстремистского поведения среди молодёжи в образовательном учреждении. Для планирования и организации такой профилактической работы необходимо изучить уровень сформированности толерантности студентов, их представления о представителях других социальных и культурных групп, отношение к ним. Известные в настоящее время методики определения толерантного поведения (толерантности) дают достаточно полную картину, но все они требуют, как правило, индивидуальной работы с каждым респондентом и больших временных затрат для обработки и анализа данных («Индекс толерантности» - Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А.Шайгерова; Вопросник для измерения толерантности - В.С.Магун, М.С.Жамкочьян, М.М.Магура; «Диагностика общей коммуникативной толерантности» - В.В.Бойко; «Шкала социальной дистанции» - Э.Богардус и др.). Представленная методика даёт возможность провести подобную диагностику большой группы студентов, за короткое время.

В результате исследования можно определить:

- общий уровень сформированности толерантности в группе;
- уровень сформированности этнической толерантности;
- уровень сформированности социальной толерантности;
- процентное соотношение респондентов с разным уровнем сформированности толерантности.

Ниже приведён пример анализа полученного текста и интерпретация.

---

Количество респондентов – 48.

Контингент – ученики восьмых классов.

Анализ полученных данных показал:

Критерий	Средний общий балл по 8а,б,в классам	Средний общий балл по 8а классу	Средний общий балл по 8б классу	Средний общий балл по 8в классу
общий показатель сформированности толерантности	15,9	16,0	15,9	15,5
показатель сформированности этнической толерантности	8,0	8,1	7,9	7,8
показатель сформированности социальной толерантности	7,9	7,9	8,0	7,7

#### Выводы:

1. Толерантные представления и установки у большинства респондентов сформированы. При этом уровень толерантности, в среднем, по трём классам и по каждому классу в отдельности невысокий.
2. Этническая и социальная толерантность по всем трём классам, в общем, и в отдельности по каждому классу сформирована и также определяется как невысокая.
3. Толерантные представления и установки у респондентов присутствуют, но в то же время, требуется дальнейшая работа для повышения уровня толерантности. Ученики, как коллектив, демонстрируют принятие разнообразных социокультурных групп, но при этом склонны разделять некоторые культурные предрассудки, использовать стереотипы в отношении представителей тех или иных культур.
4. Количество респондентов, не имеющих сформированного толерантного поведения – 6 (12% респондентов). Эти учащиеся потенциально подвержены социальным рискам и требуют активной работы с ними.
5. Также выявлены респонденты с различными уровнями этнической и социальной толерантности (этническая сформирована, социальная – не сформирована). Такие респонденты проявляют принятие людей иных национальностей и при этом показывают негативное отношение к представителям иных социальных групп. Подростки с такими показателями, требуют отдельной работы, направленной на устранение социальной интолерантности.

#### Рекомендации.

Исходя из полученных данных, рекомендуется включение следующих направлений работы в программу профилактики экстремистских проявлений у подростков:

1. формирование жизненных навыков, которые заключаются в повышении у подростков устойчивости к различным отрицательным социальным влияниям;
2. развитие эмоциональной сферы подростков, способности к сопереживанию и формированию адекватной самооценки;
3. деятельность, дающая подросткам возможность реализовать повышенную поведенческую активность и потребность в самореализации (волонтерское движение, школа лидеров и т.п.);
4. информационная работа, дающая подросткам знания о традициях и особенностях различных этнических и социокультурных общностей людей.

---

#### Описание методики.

Инструкция. Закончите предложения.

1. Когда я вижу человека другой национальности, то чувствую \_\_\_\_\_
2. Я знаю что, что Россия — многонациональная страна и для меня это значит \_\_\_\_\_
3. Человек другой культуры, с которым я общаюсь для меня \_\_\_\_\_
4. Приезжие и жители нашего города могут \_\_\_\_\_
5. Когда я разговариваю с человеком, с которым я не согласен – это для меня \_\_\_\_\_
6. Я думаю, что отношения между людьми разных религий \_\_\_\_\_

---

Методика «Незаконченные предложения. Диагностика толерантного поведения»  
Интерпретация предложений.

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

Отрицательный результат проявляется, если в ответе присутствуют:  
агрессия – 0 баллов

равнодушие, легкомысленное или нетактичное отношение – 1 балл

Положительный результат проявляется, если в ответе присутствуют:

констатация присутствия, признание прав – 3 балла

помощь, сочувствие, интерес – 4 балла.

Общий анализ уровня толерантности

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

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

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

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

Качественный анализ толерантности

Для качественного анализа аспектов толерантности можно использовать разделение на субшкалы:

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

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

Высокий уровень интолерантности - 1-3 балла

Невысокий уровень интолерантности - 4-6 баллов

Невысокий уровень толерантности - 7-9 баллов

Высокий уровень толерантности - 10-12 баллов

Средний уровень толерантности (интолерантности) в группе

Вычисляется, как отношение суммы общих уровней толерантности к количеству респондентов.

Высокий уровень интолерантности - 1-6 балла

Невысокий уровень интолерантности - 7-12 баллов

Невысокий уровень толерантности - 13-18 баллов

Высокий уровень толерантности - 19-24 балла

---

Предложение	Интерпретация			
	0 баллов	1 балл	3 балла	4 балла
Когда я вижу человека другой национальности, то чувствую	негатив!!! мне неприятно,ничего не когда я вижу, чувствую	прочерк значит	он такой же человек, как и я никакое... человек, как	гордость за свою страну заинтересованность что в России

		я отношусь нормально ко всем национальностям, кроме...	человек	демократия!
Я знаю что, что Россия — многонациональная страна и для меня это значит	чем русских что надо сваливать из неё	прочерк ничего не значит это хорошо, но каждый должен жить в своём регионе	что в России проживают разные народы общение с людьми других национальностей дружба народов	что я могу обзавестись друзьями других наций что она очень популярная и разносторонняя хорошее развитие страны
Человек другой культуры, с которым я общаюсь для меня		прочерк всегда друг до некоторых моментов интересен, если он приехал на время прочерк даже имеют право общаться с нами должны уважительно вести себя по отношению к коренным жителям		друг интересный собеседник источник новых знаний
Приезжие и жители нашего города могут	ехать дальше		общаться, делиться впечатлениями всё, кроме того, что нарушать закон	жить, работать и любоваться нашим городом жить в мире и согласии, уважая друг друга
Когда я разговариваю с человеком, с которым я не согласен — это для меня	вызов раздражаюсь	прочерк спор трудно	способ доказать своё мнение дискуссия просто разговор	очень интересно это повод устроить дебаты, сколько людей столько и мнений дискуссия способ узнать мнение других должны, и в большинстве случаев складываются хорошо способ объединения людей должны быть дружескими это интересно
Я думаю, что отношения между людьми разных религий	это вызов	прочерк это допустимо, но мне не нравится и я буду исповедовать свою религию странные	приемлемы это не плохо	

Примечание:

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

Словарь

Спор — это взаимное отстаивание своего мнения, своей правоты.

Дискуссия (от лат. *discussio* - рассмотрение - исследование), обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы

Дебаты - прения, обмен мыслей, с соблюдением очереди говорящих

Вызов - желание вступить в борьбу, в спор; устар. требование поединка, дуэли.

Раздражаюсь (раздражение) - состояние озлобленного возбуждения; чувство гнева, досады, недовольства.

## Лабораторная работа № 5. Стратегии поведения в конфликте

Конфликт — чрезвычайно распространенное явление в социальной среде. Известно, что конфликтуют не только люди. В природе конфликты происходят между различными живыми организмами и их популяциями, в общественной жизни — между людьми, социальными группами, группами, государствами. Понятие «конфликт» имеет междисциплинарный характер, на его основе возникла наука конфликтология. Конфликт (от лат. “*conflictus*” - столкновение) – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия (оппонентов). В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая противоречивые позиции сторон по какому-то поводу, противоположные цели, несовпадение интересов и тому подобное. В самом общем виде конфликт определяют как предельно обостренное противоречие.

Ученые выделяют ряд основных элементов конфликта: стороны (субъекты) конфликта; условия протекания конфликта; образы конфликтной ситуации; возможные действия участников конфликта; исход конфликтной ситуации. Стороны конфликта могут быть различны, от этого зависит тип конфликта. Если сторонами конфликта выступают разные составляющие одной и той же личности, говорят о внутриличностном конфликте. Внутриличностный конфликт — ситуация острого эмоционального переживания, вызванная столкновением примерно равных по силе, но противоположно направленных интересов, потребностей, мотивов, ценностных ориентаций у одного и того же человека. Трудность выбора в такой ситуации, как правило, связана дефицитом воли или других свойств личности.

Межличностный конфликт возникает между двумя или более отдельными личностями. При этом наблюдается конфронтация по поводу потребностей, мотивов, целей, ценностей или установок. Межличностный конфликт можно определить как ситуацию, в которой взаимодействующие люди или преследуют несовместимые цели, или придерживаются несовместимых (взаимоисключающих) ценностей и норм, или одновременно стремятся в острой конкурентной борьбе к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из конфликтующих сторон. Личностно-групповой конфликт возникает, когда поведение личности не соответствует групповым нормам или ожиданиям. Межгрупповой конфликт происходит, когда сталкиваются интересы, цели, стереотипы поведения, ценности разных групп людей.

Конфликты можно группифицировать и по другим основаниям. Выделяют, например, конфликты ролевые и личностные, кратковременные и затяжные, явные (открытые действия сторон) и скрытые (противоречивые психологические состояния), ситуационные и системные. Конфликты могут быть конструктивные, если оппоненты не выходят за рамки деловой аргументации и не касаются личных качеств противника, а могут быть и деструктивные, когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится подавить партнера, дискредитируя и унижая его

в глазах окружающих. Переход к деструктивному конфликту обычно вызывает активное противодействие другой стороны, диалог сопровождается взаимными оскорблениями, решение проблемы становится невозможным, межличностные отношения разрушаются.

Характер любого разногласия существенно определяется внешней средой, в которой возникает конфликт. Важнейшие условия:

- 1) пространственно-временные (место осуществления противоречия и время, в течение которого оно должно быть разрешено);
- 2) социально-психологические (микроклимат в конфликтующей группе, тип и уровень взаимодействия, степень конфронтации, состояние участников конфликта);
- 3) социальные (вовлеченность в противоречие интересов различных социальных групп: половых, семейных, профессиональных, этнических и национальных).

Образы конфликтной ситуации включают представления участников конфликта о себе и о противоположной стороне (потребностях, возможностях, целях и ценностях), а также представления сторон о среде и условиях, в которых протекает конфликт. Именно образы, а не реальные противоречия, определяют поведение сторон в конфликте. Эффективно разрешить конфликт возможно, изменяя его образы у оппонентов. Для этого необходим анализ конфликта.

Возможные действия участников конфликта группифицируются по характеру (наступательное, оборонительное, нейтральное), по степени активности (активные – пассивные, иницирующие – ответные) и по направленности (на оппонента, к третьим лицам, на самого себя).

Любой конфликт заканчивается одним из четырех основных исходов: полное или частичное подчинение одного из оппонентов другому; компромисс; прерывание конфликтных действий; интеграция.

Динамика конфликта включает четыре основные стадии.

1. Возникновение объективной конфликтной ситуации. Пока она не осознается людьми, это стадия потенциального конфликта.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации. Для этого необходим инцидент, то есть ситуация, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой. По соответствию объективной ситуации и уровня осознания можно выделить: адекватно понятый конфликт; неадекватно понятый конфликт; непонятый конфликт; ложный конфликт.

3. Переход к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений. Иногда действия одного субъекта по отношению к другому становятся средством для снятия внутреннего напряжения, то есть внутриличностный конфликт переходит в межличностный.

У каждого человека есть две жизненные заботы:

- 1) достичь личных целей (которые могут субъективно переживаться как очень важные или маловажные);
- 2) сохранить хорошие взаимоотношения с другими людьми (что также может переживаться как важное или маловажное условие).

Соотношение этих двух главных забот и составляет основу типологии стратегий поведения в ситуации конфликта. Таких стратегий выделяют пять.

1. Сотрудничество, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

2. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки.

3. Избегание – стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее, не уступая, но и не настаивая на своей правоте.

4. Приспособление = тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

5. Соперничество – стремление любой ценой одержать победу.

Методика Томаса позволяет определить ведущую стратегию поведения личности в конфликте.

Инструкция. Пословицы можно рассматривать как принципы, которыми люди пользуются в общении. Внимательно прочитайте эти пословицы и определите, насколько часто Ваше поведение отвечает каждому принципу. Внесите свои оценки в таблицу: почти всегда – 5 баллов; часто – 4 балла, иногда – 3 балла, редко – 2 балла, никогда – 1 балл. Подсчитайте сумму баллов по каждому столбцу. Наибольшее количество баллов указывает на приверженность к определенному стилю общения.

«Черепашка»	«Акула»	«Медвежонок»	«Лиса»	«Сова»
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.
Итого:	Итого:	Итого:	Итого:	Итого:

- 1) Худой мир лучше доброй ссоры.
- 2) Если не можете другого заставить думать так, как Вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
- 3) Мягко стелет, да жестко спать.
- 4) Рука руку моет. Почеши мне спину, а я тебе почешу.
- 5) Ум хорошо, а два лучше.
- 6) Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
- 7) Кто сильнее, тот и прав.
- 8) Не подмажешь, не поедешь.
- 9) С паршивой овцы – хоть шерсти клок.
- 10) Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
- 11) Кто ударит и убежит, тот может драться и на следующий день.
- 12) Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
- 13) Убивай своих врагов добротой.
- 14) Честная сделка не вызывает ссоры.
- 15) Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
- 16) Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
- 17) Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
- 18) Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
- 19) Ты – мне, я - тебе.
- 20) Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
- 21) Кто спорит – ни гроша не стоит.
- 22) Кто не отступает, тот обращается в бегство.
- 23) Ласковое дитя двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
- 24) Кто дарит – друзей наживает.
- 25) Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
- 26) Лучший способ решать конфликты – избегать их.
- 27) Семь раз отмерь, один отрежь.
- 28) Кротость торжествует над гневом.
- 29) Лучше синицы в руках, чем журавль в облаках.
- 30) Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
- 31) На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.

- 32) В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
- 33) Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.
- 34) Взаимные уступки прекрасно решают дела.
- 35) Комай и комай без устали – докопаешься до истины.

Интерпретация.

1. **Акула** – соревнование, конкуренция. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям. Это силовая стратегия, личные цели очень важны, взаимоотношения с другими людьми не важны.
1. **Медвежонок** – приспособление. Означает принесение в жертву собственных интересов ради другого человека. Это стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, собственные цели не важны. Такие люди хотят. Чтобы их понимали и любили, ради этого жертвуют своими личными целями.
2. **Лиса** – компромисс. Умеренно важны и личные цели и взаимоотношения. Готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения.
3. **Черепашка** – избегание. Отсутствие стремления к кооперации и тенденции к достижению собственных целей. Это стратегия ухода под панцирь, то есть отказа от достижения личной цели и от участия во взаимоотношениях с окружающими.
4. **Сова** – сотрудничество. Участники конфликтной ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Это стратегия открытого и честного общения, когда ценными являются и личные цели и взаимоотношения с другими людьми.

**Практика показывает, что именно стратегия совы позволяет разрешить конфликт с максимальным выигрышем для всех его участников.**

Конфликт обычно развивается следующим образом:

А) постепенное усиление позиций участников конфликта за счет введения все более активных сил, а также за счет накопления опыта противостояния;

Б) увеличение количества проблемных ситуаций, углубление первичной проблемной ситуации;

В) повышение конфликтной активности участников, изменение характера конфликта в сторону его ужесточения, вовлечение в конфликт новых лиц;

Г) нарастание эмоциональной напряженности, сопровождающей конфликтные взаимодействия, которое может оказать как мобилизирующее, так и дезорганизирующее влияние на поведение участников конфликта;

Д) изменение отношения к проблемной ситуации и к конфликту в целом.

Разрешение конфликта возможно как за счет изменения объективной ситуации, так и за счет воздействия на её образы, может быть частичным (устраняются только конфликтные действия, побуждение к конфликту остается) или полным (устранение и действий, и внутренних побуждений к конфликту). На объективном уровне полное разрешение конфликта – это преобразование объективной конфликтной ситуации таким образом, что противоречие исчезает (пространственное или социальное разведение сторон, предоставление им дефицитных ресурсов, из-за которых возник конфликт и т.п.). Частичное разрешение конфликта – это преобразование объективной конфликтной ситуации в направлении создания незаинтересованности сторон в конфликтных действиях. На субъективном уровне полное разрешение конфликта может происходить за счет кардинального изменения образов конфликтной ситуации, а частичное – за счет ограниченного, но достаточного для временного прекращения противоречия изменения образов в конфликтной ситуации.

Таким образом, конфликт – это осознаваемое противоречие между людьми, которое требует разрешения. Но конфликт не всегда является эффективным путем разрешения противоречия, так как из-за сильных эмоций, его сопровождающих, замедляется и сужается мышление, срабатывают более примитивные уровни психики. Конфликты вредны для здоровья. Но иногда, когда выбора нет, конфликт – единственный способ

урегулировать противоречие. Прежде, чем вступить в конфликт, необходимо задать себе следующие вопросы:

А) Возможно ли и желательно ли устранение противоречий (противоречия – двигатель развития)?

Б) Если возможно и желательно, то есть ли более экономные и более этичные способы разрешения данного противоречия, кроме конфликта?

В) Если другого пути нет, как долго может длиться конфликт, хватит ли у вас сил для победы?

Если конфликт неизбежен, им необходимо управлять. Для этого необходимо: взять под контроль собственные эмоции; вскрыть подлинные причины конфликта; держать инициативу за собой; избегать чрезмерной концентрации на защите. Неумение находить выход из конфликтных ситуаций приводит к эмоциональному стрессу, подрывающему физическое и психическое здоровье.