

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«Пермский государственный национальный исследовательский университет»**

*Кафедра педагогики и психологии*

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ**

**Методические рекомендации**

для самостоятельной работы по изучению дисциплины для студентов  
специальности 44.02.03 Педагогика дополнительного образования

Пермь 2022

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Согласно требованиям государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования и плана учебного процесса каждый студент обязан выполнить по каждой учебной дисциплине определенный объем внеаудиторной самостоятельной работы.

Учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины «Конфликтология» по специальности 44.02.03 Педагогика дополнительного образования предусмотрено выполнение студентами самостоятельной работы в объеме 22 часов.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Классификация самостоятельной работы проводится по различным факторам: по формам организации обучения, по методам и приемам обучения; она может быть индивидуальной и коллективной. Условно СРС можно разделить на обязательную и контролируемую; без участия и с участием преподавателей; аудиторную, внеаудиторную и научно-исследовательскую и т. д. Для подготовки студента к текущим аудиторным занятиям применяется обязательная форма самостоятельной

работы. Она призвана обеспечить активность студента на аудиторных занятиях, качественное выполнение заданий, тестов и других форм текущего контроля.

В результате освоения дисциплины «Конфликтология» у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**ОК.3** Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях

**ОК.4** Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК.11** Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм

**ПК.1.6** Оформлять документацию, обеспечивающую образовательный процесс

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- рабочие тетради;
- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины;
- текст лекций;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

### **Объем часов самостоятельной работы по учебной дисциплине «Конфликтология»**

<b>Тема</b>	<b>Виды работ</b>	<b>Количество часов</b>
Конфликтология: понятие, объект, цели и задачи, значение в обществе	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта. Выполните реферата по одной из предложенных тем Разработка презентации по теме.	<b>4</b>
Основные компоненты конфликта.	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Выполните доклада по одной из предложенных тем Разработка презентации по теме	<b>4</b>

Причины возникновения конфликтов.	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта. Разработка презентации по теме.	<b>4</b>
Конфликт как динамический процесс. Этапы конфликта.	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Составить схему «Этапы конфликта»	<b>4</b>
Стратегии поведения в конфликте	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Эссе Разработка презентации по теме	<b>4</b>
Основные классификации конфликтов	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликты: специфика, формы проявления	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Выполните доклада по одной из предложенных тем Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Решение ситуационных задач Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Супружеские конфликты	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Организационные конфликты	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Решение ситуационных задач Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Прогнозирование и предупреждение конфликтов.	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Виды посредничества при разрешении конфликтов.	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Разработка презентации по теме	<b>2</b>
Типы конфликтных личностей. Диагностика конфликтности	Изучение теоретических вопросов, написание опорного конспекта . Диагностика конфликтности Разработка презентации по теме	<b>2</b>

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента.

# **ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОМ**

## **Самостоятельная работа №1**

**Конфликтология: понятие, объект, цели и задачи, значение в обществе.**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Конфликтология как научная дисциплина.
2. Место конфликтологии в системе наук.
3. Предпосылки возникновения конфликтологии.
4. Конфликт как состояние и процесс

## **Самостоятельная работа №2**

### **Основные компоненты конфликта**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Определение основных составляющих конфликта: оппоненты, объект конфликта, конфликтная ситуация, инцидент и др.
2. Субъекты конфликта: понятие ранга оппонента; целевой и статусный конфликт; индивид и группа как субъекты конфликта.
3. Объект конфликта: ограниченность ресурсов в конфликте, неделимость объекта, значимость объекта.
4. Типы конфликтных ситуаций и инцидентов: объективные целенаправленные, объективные нецеленаправленные, субъективные целенаправленные, субъективные нецеленаправленные. Источник и основание конфликта. Зона конфликта.
5. Границы конфликта: пространственные, временные, внутрисистемные.

## **Самостоятельная работа №3**

### **Причины возникновения конфликтов.**

**Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Причина и повод конфликта.
2. Ограниченность ресурсов как причина возникновения конфликта.
3. Классификация причин возникновения конфликтов: обусловленные трудовым процессом, вызванные психологическими особенностями взаимоотношений, связанные с особенностями личности оппонентов.

4. Основные причины возникновения конфликта: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях.

#### **Самостоятельная работа №4**

Конфликт как динамический процесс. Этапы конфликта

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Понятие целевой дополнителности в конфликте (В.И. Курбатов).
2. Этапы конфликта: формирование противоречивых интересов, осознание участниками своих интересов, конфликтные действия, снятие или разрешение конфликта, постконфликтная ситуация.
3. Диагностика динамики конфликта: признаки начала конфликта, характеристики конфликтных действий, признаки завершения конфликта.

#### **Самостоятельная работа №5**

Стратегии поведения в конфликте

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Характеристика и причины выбора стратегий: соперничество, сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление.
2. Классификация поведенческих реакций на проблему (Пизешкиан).
3. Основные тактики воздействия: убеждение, давление, заискивание

#### **Самостоятельная работа №6**

Основные классификации конфликтов.

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Типология конфликтов И. Дойча: по сферам жизнедеятельности людей, по причинам, по субъектности.
2. Типология Р. Дарендорфа: по источникам возникновения, по формам борьбы, по направленности и др

#### **Самостоятельная работа №7**

**Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликты: специфика, формы проявления**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Внутриличностный конфликт как основа психического развития.

2. Межличностный конфликт и социальные установки.
3. Межгрупповые конфликты: этнические конфликты, политические конфликты, военные конфликты.
4. Роль социальных стереотипов в межгрупповых конфликтах

### **Самостоятельная работа №8**

#### **Особенности педагогических конфликтов. Разрешение педагогических конфликтов.**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Конфликты в педагогическом коллективе.
2. Особенности конфликтов «педагог-учащийся»: ресурсы оппонентов, стратегии и тактики поведения и др.
3. Межличностный конфликт и учебная деятельность.
4. Способы разрешения педагогических конфликтов

### **Самостоятельная работа №9**

#### **Организационные конфликты**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Распределение ресурса власти как способ профилактики организационных конфликтов.
2. Особенности протекания конфликта в трудовом коллективе.
3. Формы урегулирования конфликтов в организации

### **Самостоятельная работа №10**

#### **Супружеские конфликты.**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Классификация семейных конфликтов: супружеские, детско-родительские, сиблинговые и др.
2. Системный подход в работе с семейными конфликтами (В.Сатир)

### **Самостоятельная работа №11**

#### **Прогнозирование и профилактика конфликтов**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Диагностика предконфликтной ситуации.
2. Методы предупреждения конфликта.

3. Фиксация конфликта. Ослабление конфликта. Сдерживание конфликта.
4. Профилактика межличностных конфликтов

### **Самостоятельная работа №12**

#### **Виды посредничества при разрешении конфликтов.**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Роль посредника в конфликте.
2. Условия привлечения посредника при разрешении конфликта.
3. Модели разрешения конфликта с участием третьей стороны

### **Самостоятельная работа №13**

#### **Типы конфликтных личностей. Диагностика конфликтности**

##### **Вопросы для самостоятельного изучения:**

1. Отличительные характеристики в поведении конфликтной личности.
2. Диагностический инструментарий для исследования уровня конфликтности личности.
3. Специфика поведения в общении с “конфликтной личностью”.

## Методические рекомендации к оформлению опорного конспекта

Составление опорного конспекта является одним из важнейших приемов обучения. Опорный конспект составляется, для усвоения представленной в нём информации по определенной теме, для оценки знаний по предмету.

По сути, изложение информации в форме конспекта является своеобразной «презентацией» знаний, умений и навыков учащихся.

### Инструкция

1. *Познакомьтесь с основными требованиями, предъявляемыми к содержанию и форме записи опорного конспекта .*
  - полнота изложения материала;
  - последовательность и логичность в отражении темы;
  - лаконичность записи: опорный конспект по объему должен составлять не более листа (к одной теме) и воспроизводиться в устной форме за 5-7 минут;
  - структурирование записей, т.е. изложение материала по пунктам в форме простого или сложного плана. При этом каждый блок должен выражать законченную мысль
  - расстановка акцентов, т.е. выделение ключевых слов, понятий с помощью рамок, шрифтов, различных цветов и графических приемов (столбик, диагональ и т.д.);
  - наглядность;
  - связь с материалами учебника, справочника и других видов учебной литературы;
  - в конце конспекта обобщающая схема (таблица)
2. *Запишите название темы по предмету. Ознакомьтесь с необходимым материалом по тексту учебника, выделите главное в изучаемом материале, составьте конспект в виде простых записей.*
3. *Выберите ключевые слова или понятия, отражающие суть изучаемой темы.*
5. *Составьте опорный конспект, с учетом требований к форме и содержанию записей.*

### Основные требования к содержанию опорного конспекта

1. *Полнота* – это означает, что в нем должно быть отражено все содержание вопроса.

2. *Логически обоснованная последовательность* изложения.

### Основные требования к форме записи опорного конспекта

- **Лаконичность.** ОК должен быть минимальным, чтобы его можно было воспроизвести за 6 – 8 минут. По объему он должен составлять примерно один полный лист.
- **Структурность.** Весь материал должен располагаться малыми логическими блоками, т.е. должен содержать несколько отдельных пунктов, обозначенных номерами или строчными пробелами.
- **Акцентирование.** Для лучшего запоминания основного смысла ОК, главную идею ОК выделяют рамками различных цветов, различным шрифтом, различным расположением слов (по вертикали, по диагонали).

- **Автономия.** Каждый малый блок (абзац), наряду с логической связью с остальными, должен выражать законченную мысль, должен быть аккуратно оформлен (иметь привлекательный вид).
- **Оригинальность.** ОК должен быть оригинален по форме, структуре, графическому исполнению, благодаря чему, он лучше сохраняется в памяти. Он должен быть наглядным и понятным не только Вам, но и преподавателю.
- **Взаимосвязь.** Текст ОК должен быть взаимосвязан с текстом учебника, что так же влияет на усвоение материала.

### ***Этапы разработки опорного конспекта***

Разработка опорного конспекта предусматривает следующие этапы:

1. **Отбор учебного материала.** На этом этапе подбирается литература, необходимая для изучения данной темы, из нее выбираются учебная информация, исторические справки, высказывания известных ученых и т.д.
2. **Структурно-логический анализ** и построение структурно-логической схемы учебной информации (позволяют наглядно представить структуру учебного материала и последовательность изложения).
3. **Выделение основных понятий.** Здесь производится переработка подобранного материала, отбрасывание всего второстепенного, несущественного. В результате из главных мыслей и выводов выбираются только ключевые слова, символы, рисунки, схемы, помогающие воспроизвести весь материал.
4. **Расположение учебного материала** с учетом логики формирования учебных понятий. На данном этапе преподаватель на листе бумаги располагает весь подобранный им материал, выраженный в графической и символической форме, в соответствии с логикой учебной деятельности.

## Методические рекомендации к оформлению электронной презентации

**Электронная презентация** – электронный документ, представляющий собой набор слайдов, предназначенных для демонстрации проделанной работы.

**Целью** презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия.

Электронная презентация должна показать то, что трудно объяснить на словах.

### **Основные принципы разработки учебных презентаций**

1. **Оптимальный объем.** Наиболее эффективен зрительный ряд объемом не более 8 – 20 слайдов. Презентация из большего числа слайдов вызывает утомление, отвлекает от сути изучаемых явлений.
2. **Доступность.** Нужно обеспечивать понимание смысла каждого слова, предложения, понятия, раскрывать их.
3. **Учет особенности восприятия информации с экрана.** Понятия и абстрактные положения необходимо подкреплять конкретными фактами, примерами и образами; поэтому необходимо использовать различные виды наглядности. Рекомендуется чередовать статичные изображения, анимацию и видеофрагменты.
4. **Занимательность.** Включение (без ущерба научному содержанию) в презентации смешных сюжетов, мультипликационных героев оживляет презентацию, создает положительный настрой, что способствует усвоению материала и более прочному запоминанию.
5. **Красота и эстетичность.** Немаловажную роль играют цветовые сочетания и выдержанность стиля в оформлении слайдов, возможно звуковое сопровождение.
6. **Динамичность.** Необходимо подобрать оптимальный для восприятия темп смены слайдов, анимационных эффектов.

### **Создание презентации состоит из трех этапов:**

- I. *Планирование презентации* – это многошаговая процедура, включающая определение целей, изучение теоретического материала, формирование структуры и логики подачи материала.
- II. *Разработка презентации* – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.
- III. *Репетиция презентации* – это проверка и отладка созданной презентации.

### **Схема презентации:**

1. титульный слайд (соответствует титульному листу работы);
2. план
3. цели и задачи
4. вводная часть
5. основная часть
6. выводы
7. библиографический список.

## **Требования к оформлению презентаций**

Презентация начинается со слайда, содержащего тему доклада и имя автора. Эти элементы обычно выделяются более крупным шрифтом, чем основной текст презентации.

**Оформление слайдов.** Соблюдайте единый стиль оформления. Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Для фона предпочтительны холодные тона.

**Использование цвета.** На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).

**Анимационные эффекты.** Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

**Содержание информации.** Используйте короткие слова и предложения. Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

**Расположение информации на странице.** Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде имеется картинка, надпись должна располагаться под ней.

Избегайте сплошной текст. Лучше использовать маркированный и нумерованный списки.

**Шрифты.** Для заголовков – не менее 24. Для информации не менее 18. Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Times New Roman. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

**Способы выделения информации.** Следует использовать рамки; границы, заливку, штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов. Желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления. Цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки. Используя формулы желательно не отображать всю цепочку решения, а оставить общую форму записи и результат. На слайд выносятся только самые главные формулы, величины, значения.

**Объем информации.** Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Не полностью заполненный слайд лучше, чем переполненный. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде. Делайте слайд проще. У аудитории всего около минуты на его восприятие.

**Фон.** В качестве фона можно использовать рисунок или фотографию, имеющую непосредственное отношение к теме презентации, однако текст поверх такого изображения должен читаться очень легко. Тем не менее, монотонный фон или фон в виде мягкого градиента смотрятся на слайде тоже вполне эффектно. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части.

**Цветовая гамма.** Цветовая гамма и фон Слайды могут иметь монотонный фон или фон-градиент. Для фона желательно использовать цвета пастельных тонов. Цветовая гамма текста должна состоять не более чем из двух-трех цветов. Назначив каждому из текстовых элементов свой цвет (например: заголовки -зеленый, текст – черный и т.д.), необходимо следовать такой схеме на всех слайдах. Необходимо учитывать сочетаемость по цвету фона и текста. Белый текст на черном фоне читается плохо.

**Оформление информации на слайде.** В заголовке нужно указать основную мысль слайда. Все заголовки должны быть выполнены в едином стиле (цвет, шрифт, размер, начертание). Точку в конце заголовков не ставить. Содержание и расположение информационных блоков на слайде Информационных блоков не должно быть слишком много (3-6). Рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда. Желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга. Ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить. Информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо. Наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда. Логика предъявления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий вашу речь. Следует сокращать предложения. Чем меньше фраза, тем она быстрее усваивается. Текст на слайдах лучше форматировать по ширине. Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. В структурном слайде к каждому пункту добавляется значок, блок-схема, рисунок – любой графический элемент, позволяющий лучше запомнить текст.

Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д. Оформление заголовков

Назначение заголовка – однозначное информирование аудитории о содержании слайда.

После создания и оформления презентации необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление. Проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране) и сколько времени потребуется на её показ.

## **Методические рекомендации по написанию доклада**

Для выступления на семинаре, как правило, подготавливается доклад, который по объему не превышает пяти страниц. Этого достаточно, чтобы кратко изложить теоретические основы и результаты исследований. Если объем будет меньшим, то он может выглядеть поверхностным и незаконченным.

Доклад должен содержать информацию по предлагаемой теме исследования, и представлен в тезисной форме. Это означает, что потребуются найти и выбрать тот материал, который будет отражать суть вопроса. Поэтому, рекомендуется не загромождать доклад различными примерами, безусловно, это увеличить вопрос, но может оставить тему нераскрытой. Можно обойтись тезисами, и работа будет вполне содержательной.

Чтобы правильно написать доклад, необходимо придерживаться выполнения следующих условий:

1. Если темы докладов предоставляются на выбор, то целесообразнее будет подобрать для себя такую тему, которая интересна или, возможно, есть представления на этот счет. Если есть представления об исследуемом вопросе, то написать доклад будет гораздо проще. При наличии собственных наработок, их вполне можно использовать в докладе, но чтобы он получился наиболее информативным, можно его немного доработать, добавить недостающую информацию.

2. Составление плана действий. Написание любого доклада должно начинаться с плана. Даже если это небольшой документ, четко продуманный вариант изложения материала только положительно скажется на подготовленности обучающегося. В первую очередь, следует определиться с источниками информации, затем выбрать из них самое главное по теме, собрать материал в единый текст и сделать выводы.

3. Использовать несколько источников литературы. Обычно обучающиеся находят одну книгу или журнал и из него формируют свой доклад. В итоге, работа может получиться краткой и сухой. Правильнее было бы подобрать несколько источников и из них написать доклад.

Составить речь защиты. На основе выполненной работы необходимо написать речь, с которой нужно выступить перед аудиторией.

## **Методические рекомендации по написанию эссе**

**Эссе студента** - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (или выбранную самостоятельно, но по содержанию дисциплины).

**Цель** эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

**Эссе должно содержать:** четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

**Объем эссе:** 8-10 страниц 14 шрифтом с 1,5 интервалом.

Оценка за эссе выставляется по следующим критериям: знание и понимание теоретического материала, грамотный анализ и оценка информации, логика и структурированность аргументации собственного мнения, стиль изложения.

### **Темы эссе:**

1. Каковы роль и место конфликта в системе наук?
2. Как соотносятся между собой понятия «конфликтная ситуация» и «конфликт»?
3. Возможен ли инцидент без конфликтной ситуации, и может ли конфликтная ситуация существовать, не переходя в стадию инцидента?
4. Влияют ли личностные особенности на возникновение конфликтов в организации?
5. Влияют ли личностные особенности на возникновение конфликтов в личной жизни?
6. Эффективно ли применение методик тестирования на конфликтность личности при приеме на работу?
7. Ведут ли излишние эмоциональные реакции оппонентов в межличностном конфликте к дальнейшей эскалации конфликта?
8. Существуют ли общие закономерности протекания конфликтов?
9. Причины возникновения конфликтов в организациях: сравнительный анализ.
10. Способы разрешения конфликтных ситуаций: сравнительный анализ.
11. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: сравнительный анализ.
12. Переговоры и медиаторство как способы разрешения конфликтных ситуаций: сравнительный анализ.
13. Деструктивные и конструктивные функции конфликтов.
14. Эффективность различных тактик поведения в конфликте.
15. Уход от конфликта и его подавление – в каких случаях эта стратегия наиболее эффективна?
16. Потери и искажения информации в процессе общения как причина конфликта.
17. Роль коммуникативных барьеров в возникновении конфликтов.
18. Могут ли деловые и профессиональные межличностные конфликты перерасти в межгрупповые?

19. Важность формирования «образа врага» в конфликте.

20. Психотравмирующие последствия семейных конфликтов

### **Методические указания к анализу кейсов – практических ситуаций**

**Кейс** (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения.

Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции.

Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

- Структурированный (highly structured) кейс, в котором дается минимальное количество дополнительной информации.

- Маленькие наброски (short vignettes) содержащие, как правило, 1-10 страниц текста.

- Большие неструктурированные кейсы (long unstructured cases) объемом до 50 страниц. **Способы организации разбора кейса:**

- ведет преподаватель;

- ведет студент;

- группы студентов представляют свои варианты решения;

- письменная домашняя работа.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

- используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;

- внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

- не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

1. Выделение проблемы.

2. Поиск фактов по данной проблеме.

3. Рассмотрение альтернативных решений.

4. Выбор обоснованного решения.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

### **Ситуационные задачи**

#### **Задача 1**

В небольшом частном магазине работало 8 человек возрастом 20-30 лет.

Отношения в коллективе сложились хорошие. Хозяин магазина решил принять

на работу родственницу 45 лет с большим стажем работы в торговле на должность старшего продавца. С самого начала она дала понять, что устанавливать дружеские отношения ни с кем, ни намерена. Она указывала всем, в том числе и директору на недочеты в работе и советовала как нужно вести дела. Часть ее замечаний была верна, но были и мелочные придирки. Кроме того, она стала рассказывать своему родственнику обо всем, что происходит на работе и советовала ему уволить некоторых работников. Увольнений не происходило, но хозяин стал вмешиваться в решение всех вопросов и иногда даже мешать работе. Коллектив магазина был настроен к новому человеку отрицательно. С ней старались не разговаривать, не привлекать к решению производственных вопросов, говорили хозяину об ее увольнении. Больших претензий к ней не было. Кроме того хозяин был против увольнений. История происходила в маленьком городе, другую работу сотрудникам найти сложно.

### **Задача 2**

В вузе на одной кафедре работают два преподавателя – Татьяна и Марина. Обе они отличаются умением постоять за себя и не дать спуску другому в случае недоразумений и конфликтов. Татьяна, кроме того, не умеет хранить в тайне информацию, известную ей о других людях и стремится использовать ее для достижения собственных целей. Ей стали известны сведения из жизни Марины, относящиеся к периоду ее развода с мужем и времени, предшествовавшему новому замужеству. Поведение Марины в этот период не всегда соответствовало моральным нормам, принятым в обществе. Марина попросила Татьяну не говорить ни с кем о том, что ей стало известно, но Татьяна стала обсуждать эти сведения со знакомыми, коллегами. Подавляющее большинство людей если и выслушивало ее, то реагировало так: «Подобные грехи бывают в жизни, сейчас Марина – хороший человек». На профессиональное положение и отношения с коллегами и Татьяны и Марины данная информация ни- как не повлияла, но с тех пор между ними установилась вражда. Кафедра является общеузовской, поэтому, даже работая на одной кафедре, эти преподаватели не сталкиваются друг с другом по работе, поскольку преподают на разных факультетах.

### **Задача 3**

Класс тяжело пережил расставание с учителем начальной школы, которая была им как мама, но новый классный руководитель смог расположить ребят к себе. Класс был дружным, несмотря на то, что пришли семь новых учеников. Классный руководитель собирал всех после уроков, ученики рассказывали ему, как провели день, рисовали друг другу открытки, «новенькие» быстро адаптировались.

Ольга Викторовна (новый классный руководитель) вела математику. Все охотно посещали ее уроки, отстающих в классе практически не было. Пришло время оформлять классный уголок в новом кабинете. Придумали название «Бригантина», нарисовали большой корабль, сделали паруса из бархатной бумаги, в общем, шедевр! Путем тайного голосования выбрали лидера класса (старосту).

Через год по семейным обстоятельствам Ольга Викторовна уехала в

другой город, вместо нее пришла Светлана Васильевна, по совместительству заместитель директора по воспитательной работе. Знала она класс поверхностно, только тех, кто участвовал в ее спектаклях, концертах и т.д. Светлана Васильевна сразу разделила класс на «костяк», к которому относились те, кто активно проявлял себя в учебе и спорте, и на тех, кто являлся так называемым «примером дурного поведения» – тех, кто бегал на перемене и вовремя надавал домашних заданий.

Классный уголок она сразу разобрала, назвав его «старьем», сама оформила новый, распечатав картинки на цветном принтере, и самостоятельно назначила нового старостукласса. Кроме этого, сняла картину, которая осталась от Ольги Викторовны, картину, которая висела на самом почетном месте. Сначала Светлана Васильевна убрала ее в самый дальний угол, т.к. «картина не вписывается в интерьер».

Но каждый день так называемая «память», словно кровавое пятно в Кентервильском замке, появлялась на старом месте. После этого картина оказалась на свалке заднего двора школы... Весь класс дружно разнес школьную свалку «в пух и прах» и почетно вернул картину на место.

Через некоторое время класс стал прогуливать классные часы. Ни родительские собрания, ни беседы с директором не дали результатов. На протяжении 10 и 11 класса ученики так и не посещали классные часы за исключением нового года и 25 мая...

### **Задача 5**

Настя, ученица 11-А класса, претендует на золотую медаль. Эта медаль очень важна для девочки: у небогатой семьи нет денег на курсы и репетиторов, чтобы хорошо подготовиться к поступлению, а медаль дает весьма чувствительные льготы при поступлении в вуз.

На контрольной работе по алгебре Настя сидела на первой парте перед учительским столом. Когда она решала на черновике последнюю, самую трудную задачу, к столу учительницы подошла другая кандидатка на медаль Лиза – дочка одного из преподавателей. Учительница стала диктовать ей вполголоса эту задачу.

Настя покосилась на них и продолжила решать, но тут учительница обратила на нее внимание и, посмотрев на записи в черновике, сказала: «Я не поняла – тебе кто-то разрешал нас слушать?». Учительница забрала у Насти черновик и вернула его на следующем уроке с оценкой «2» за списывание. Настя пошла жаловаться к директору, учителя «вызвали на разговор», но она сказала, что Настя списывала, пока та объясняла непонятно сформулированное задание Лизе. Вызвали и Лизу к директору, та подтвердила слова учителя.

### **Задача 6**

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

## Задача 7

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

### Комплект диагностических методик

#### 1. ТЕСТ «ОЦЕНКА СПОСОБНОСТИ К САМОРАЗВИТИЮ И САМООБРАЗОВАНИЮ»

1. За что вас ценят ваши друзья:

- а) преданный и верный друг;
- б) сильный и готов в трудную минуту за них постоять;
- в) эрудированный, интересный собеседник.

2. На основе сравнительной самооценки выберите, какая характеристика вам более всего подходит:

- а) целеустремленный;
- б) трудолюбивый;
- в) отзывчивый.

3. Как вы относитесь к идее ведения личного ежедневника, к планированию своей работы на год, месяц, ближайшую неделю, день:

- а) думаю, что чаще всего это пустая трата времени;
- б) я пытался это делать, но нерегулярно;
- в) положительно, так как я давно это делаю.

4. Что вам больше всего мешает профессионально самосовершенствоваться, лучше учиться:

- а) нет достаточно времени;
- б) нет подходящей литературы;
- в) не всегда хватает силы воли и настойчивости.

5. Каковы типичные причины ваших ошибок и промахов:

- а) невнимательный;
- б) переоцениваю свои способности;
- в) точно не знаю.

6. На основе сравнительной самооценки выберите, какая характеристика вам более всего подходит:

- а) настойчивый;
- б) усидчивый;
- в) доброжелательный.

7. На основе сравнительной самооценки выберите, какая характеристика вам более всего подходит:

- а) решительный;
- б) любознательный;
- в) справедливый.

8. На основе сравнительной самооценки выберите, какая характеристика вам более всего подходит:

- а) генератор идей;
- б) критик;
- в) организатор.

9. На основе сравнительной самооценки выберите, какие качества у вас развиты в

большой степени:

а) сила воли; б) память; в) обязательность.

10. Что чаще всего вы делаете, когда у вас появляется свободное время:

а) занимаюсь любимым делом, у меня есть хобби;

б) читаю художественную литературу;

в) провожу время с друзьями либо в кругу семьи.

11. Какая из нижеприведенных сфер для вас в последнее время представляет познавательный интерес:

а) научная фантастика; б) религия; в) психология.

12. Кем бы вы могли себя максимально реализовать:

а) спортсменом; б) ученым; в) художником.

13. Каким чаще всего считают или считали вас учителя:

а) трудолюбивым; б) сообразительным; в) дисциплинированным.

14. Какой из трех принципов вам ближе всего и вы придерживаетесь его чаще всего:

а) живи и наслаждайся жизнью; б) жить, чтобы больше знать и уметь; в) жизнь прожить – не поле перейти.

15. Кто ближе всего к вашему идеалу:

а) человек здоровый, сильный духом; б) человек, много знающий и умеющий; в) человек, независимый и уверенный в себе.

16. Удастся ли вам в жизни добиться того, о чем вы мечтаете в профессиональном и личном плане: а) думаю, что да; б) скорее всего, да; в) как повезет.

17. Какие фильмы вам больше всего нравятся:

а) приключенческо-романтические; б) комедийно-развлекательные; в) философские.

18. Представьте себе, что вы заработали миллиард. Куда бы вы предпочли его потратить:

а) путешествовал бы и посмотрел мир; б) поехал бы учиться за границу или вложил деньги в любимое дело; в) купил бы коттедж с бассейном, мебель, шикарную машину и жил бы в свое удовольствие.

Ваши ответы на вопросы теста оцениваются следующим образом:

Вопрос	Оценочные баллы ответов	Вопрос	Оценочные баллы ответов
1	а) 2 б) 1 в) 3	10	а) 2 б) 3 в) 1
2	а) 3 б) 2 в) 1	11	а) 1 б) 2 в) 3
3	а) 1 б) 2 в) 3	12	а) 1 б) 3 в) 2
4	а) 3 б) 2 в) 1	13	а) 3 б) 2 в) 1
5	а) 2 б) 3 в) 1	14	а) 1 б) 3 в) 2
6	а) 3 б) 2 в) 1	15	а) 1 б) 3 в) 2
7	а) 2 б) 3 в) 1	16	а) 3 б) 2 в) 1
8	а) 3 б) 2 в) 1	17	а) 2 б) 1 в) 3
9	а) 2 б) 3 в) 1	18	а) 2 б) 3 в) 1

По результатам тестирования вы можете определить уровень вашей способности к саморазвитию и самообразованию.

Суммарное	38-40
число баллов	41-43
18-25	44-46
26-28	47-50
29-31	51-54
32-34	
35-37	

Уровень  
способностей к  
саморазвитию и  
самообразовани  
ю

4 - чуть ниже среднего  
5 - средний уровень  
6 - чуть выше среднего  
7 - выше среднего  
8 - высокий уровень  
9 - очень высокий уровень  
10 - наивысший

1

-

о  
ч  
е  
н  
ь

н  
и  
з  
к  
и  
й

у  
р  
о  
в  
е  
н  
ь

2

-

н  
и  
з  
к  
и  
й

3 -

н  
и  
ж  
е

с  
р  
е  
д  
н  
е  
г  
о

## 2. ТЕСТ «ОЦЕНКА УРОВНЯ КОНФЛИКТНОСТИ ЛИЧНОСТИ»

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1-а, 2-б, 3-в и т.д.

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других: а) нет, б) когда как, в) да.
2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а, возможно, и ненавидят: а) да, б) ответить затрудняюсь, в) нет.
3. Кто вы в большей степени: а) пацифист, б) принципиальный, в) предприимчивый.
4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями: а) часто, б) периодически, в) редко.
5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив: а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности; б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами; в) чаще бы советовался с людьми.
6. В случае неудач, какое состояние для вас наиболее характерно а) пессимизм, б) плохое настроение, в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива: а) да, б) скорее всего, да, в) нет.
8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать: а) да, б) скорее всего, да, в) нет.
9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе: а) раздражительность, б) обидчивость, в) нетерпимость критики других
10. Кто вы в большей степени: а) независимый, б) лидер, в) генератор идей.
11. Каким человеком считают вас ваши друзья: а) экстравагантным, б) оптимистом, в) настойчивым.
12. Против чего вам чаще всего приходится бороться: а) несправедливости, б) бюрократизма, в) эгоизма.
13. Что для вас наиболее характерно: а) недооцениваю свои способности, б) оцениваю свои способности объективно, в) переоцениваю свои способности.
14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего: а) излишняя инициатива, б) излишняя критичность, в) излишняя прямолинейность.

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Уровни развития конфликтности	Суммарное число баллов
1	а) 1 б) 2 в) 3	1 – очень низкий	14-17
2	а) 3 б) 2 в) 1	2 – низкий	18-20
3	а) 1 б) 3 в) 2	3 – ниже среднего	21-23
4	а) 3 б) 2 в) 1	4 – чуть ниже среднего	24-26
5	а) 3 б) 2 в) 1	среднего	
6	а) 2 б) 3 в) 1	5 – средний	27-29
7	а) 3 б) 2 в) 1	6 – чуть выше среднего	30-32
8	а) 3 б) 2 в) 1	среднего	
9	а) 2 б) 1 в) 3	7 – выше средней	33-35
10	а) 3 б) 1 в) 2	8 – высокий	36-37
11	а) 2 б) 1 в) 3	9 – очень высокий	38-39
12	а) 3 б) 2 в) 1	10 – наивысший	40-42
13	а) 2 б) 1 в) 3		
14	а) 1 б) 2 в) 3		

### 3. ТЕСТ «САМООЦЕНКА ЛИЧНОСТИ»

**Инструкция.** Каждый человек имеет определенные представления об идеале и наиболее ценных свойствах личности. На эти качества люди ориентируются в процессе самовоспитания. Какие качества вы наиболее цените в людях? У разных людей эти представления неодинаковы, а потому не совпадают результаты самовоспитания. Какие же представления об идеале имеются у вас?

1 этап.

1. Разделите лист бумаги на четыре равные части, обозначьте каждую часть римскими цифрами I, II, III, IV.

2. Даны четыре набора слов, характеризующих положительные качества людей. Вы должны в каждом наборе качеств выделить те, которые наиболее значимы и ценны для вас лично, которым вы отдаете предпочтение перед другими. Какие это качества и сколько — каждый решает сам.

3. Внимательно прочитайте слова первого набора качеств. Выпишите в столбик наиболее ценные для вас качества вместе с их номерами, стоящими слева. Теперь приступайте ко второму набору качеств — и так до самого конца. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Чтобы создать условия для одинакового понимания качеств всеми участниками психологического обследования, приводим толкование этих качеств.

Набор качеств личности

#### **I. Межличностные отношения, общение.**

1. Вежливость — соблюдение правил приличия, учтивость.
2. Заботливость — мысли или действия, направленные к благополучию людей; попечение, уход.
3. Искренность — выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.
4. Коллективизм — способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.
5. Отзывчивость — готовность отзываться на чужие нужды.
6. Радушие — сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.
7. Сочувствие — отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.
8. Тактичность — чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.
9. Терпимость — умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.
10. Чуткость — отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.
11. Доброжелательность — желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.
12. Приветливость — способность выражать чувство личной приязни.
13. Обаятельность — способность очаровывать, притягивать к себе.
14. Общительность — способность легко входить в общение.
15. Обязательность — верность слову, долгу, обещанию.
16. Ответственность — необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.
17. Откровенность — открытость, доступность для людей.
18. Справедливость — объективная оценка людей в соответствии с истиной.
19. Совместимость — умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.
20. Требовательность — строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

#### **II. Поведение.**

1. Активность — проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.
2. Гордость — чувство собственного достоинства.

3. Добродушие — мягкость характера, расположение к людям.
4. Порядочность — честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.
5. Смелость — способность принимать и осуществлять свои решения без страха.
6. Твердость — умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.
7. Уверенность — вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.
8. Честность — прямота, искренность в отношениях и поступках.
9. Энергичность — решительность, активность поступков и действий.
10. Энтузиазм — сильное воодушевление, душевный подъем.
11. Добросовестность — честное выполнение своих обязанностей.
12. Инициативность — стремление к новым формам деятельности.
13. Интеллигентность — высокая культура, образованность, эрудиция.
14. Настойчивость — упорство в достижении целей.
15. Решительность — непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.
16. Принципиальность — умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.
17. Самокритичность — стремление оценить свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.
18. Самостоятельность — способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.
19. Уравновешенность — ровный, спокойный характер, поведение.
20. Целеустремленность — наличие ясной цели, стремление ее достичь.

### **III. Деятельность.**

1. Вдумчивость — глубокое проникновение в суть дела.
2. Деловитость — знание дела, предприимчивость, толковость.
3. Мастерство — высокое искусство в какой-либо области.
4. Понятливость — умение понять смысл, сообразительность.
5. Скорость — стремительность поступков и действий, быстрота.
6. Собранность — сосредоточенность, подтянутость.
7. Точность — умение действовать как задано, в соответствии с образцом.
8. Трудолюбие — любовь к труду, общественно-полезной деятельности, требующей напряжения.
9. Увлеченность — умение целиком отдаваться какому-либо делу.
10. Усидчивость — усердие в том, что требует длительного времени и терпения.
11. Аккуратность — соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.
12. Внимательность — сосредоточенность на выполняемой деятельности.
13. Дальновидность — прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.
14. Дисциплинированность — привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.
15. Исполнительность — старательность, хорошее выполнение заданий.
16. Любознательность — пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.
17. Находчивость — способность быстро находить выход из затруднительных положений.
18. Последовательность — умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически, стройно.
19. Работоспособность — способность много и продуктивно работать.
20. Скрупулезность — точность до мелочей, особая тщательность.

### **IV. Переживания, чувства.**

1. Бодрость — ощущение полноты силы, деятельности, энергии.
2. Бесстрашие — отсутствие страха, храбрость.
3. Веселость — беззаботно-радостное состояние.

4. Душевность — искреннее дружелюбие, расположенность к людям.
5. Милосердие — готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбия.
6. Нежность — проявление любви, ласки.
7. Свободолюбие — любовь и стремление к свободе, независимости.
8. Сердечность — задушевность, искренность в отношениях.
9. Страстность — способность целиком отдаваться увлечению.
10. Стыдливость — способность испытывать чувство стыда.
11. Взволнованность — мера переживания, душевное беспокойство.
12. Восторженность — большой подъем чувств, восторг, восхищение.
13. Жалостливость — склонность к чувству жалости, состраданию.
14. Жизнерадостность — постоянство чувства радости, отсутствие уныния.
15. Любвеобильность — способность сильно и многих любить.
16. Оптимистичность — жизнерадостное мироощущение, вера в успех.
17. Сдержанность — способность удержать себя от проявления чувств.
18. Удовлетворенность — ощущение удовольствия от исполнения желаний.
19. Хладнокровность — способность сохранять спокойствие и выдержку.
20. Чувствительность — легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

## 2 этап.

Внимательно рассмотрите качества личности, выписанные вами из первого набора, и найдите среди них такие, которыми вы обладаете реально. Обведите цифры при них кружком. Теперь переходите ко второму набору качеств, затем к третьему и четвертому.

Обработка

1. Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р).
2. Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И), а затем вычислите их процентное отношение.

$$C \square \frac{P}{I} \square 100\%$$

Результаты сопоставьте с оценочной шкалой (см. табл.).

Уровень самооценки	Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
Мужчины	0-10	11-34	35-45	<b>46-54</b>	55-63	64-66	67
Женщины	0-15	16-37	38-46	<b>47-56</b>	57-65	66-68	69

**При адекватной** самооценке субъект социального взаимодействия правильно (реально) соотносит свои возможности и способности, достаточно критически относится к себе, ставит перед собой реальные цели, умеет прогнозировать адекватное отношение окружающих к результатам своей деятельности. Поведение такого субъекта в основе своей неконфликтно, в конфликте он ведет себя конструктивно. Внутриличностным конфликтам подвержен слабо.

При самооценке «высокий уровень», «выше среднего»: человек заслуженно ценит и уважает себя, доволен собой, у него развито чувство собственного достоинства. При самооценке

«средний уровень»: человек уважает себя, но знает свои слабые стороны и стремится к самосовершенствованию, саморазвитию.

**Завышенная** самооценка соответствует уровню «неадекватно высокий» в психодиагностической шкале. При завышенной самооценке у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности. Он переоценивает свои возможности, ориентирован всегда на успех, игнорирует неудачи. Восприятие реальности у него часто эмоционально, неудачу или неуспех он расценивает как следствие чьих-то ошибок или неблагоприятно сложившихся обстоятельств. Справедливую критику в свой адрес он воспринимает как придирки. Такой человек конфликтен, склонен к завышению образа конфликтной ситуации, в конфликте ведет себя активно, делая ставку на победу.

**Заниженная** самооценка соответствует трем позициям (уровням) в психодиагностической шкале: «неадекватно низкий», «низкий» и «ниже среднего». При заниженной самооценке у человека существует комплекс неполноценности. Он неуверен в себе, робок, пассивен. Такие люди отличаются чрезмерной требовательностью к себе и еще большей требовательностью к другим. Они занудливы, нытики, у себя и у других видят только недостатки. Такие люди конфликтны. Причины конфликтов часто возникают из-за их нетерпимости к другим людям.

#### **4. ТЕСТ НА АССЕРТИВНОСТЬ**

Большинство людей мечтает о том, чтобы их отношения с окружающими складывались на основе мира и взаимопонимания, без столкновений и конфликтов.

Нередко другие люди пытаются привлечь нас к делам или к исполнению решений, которые нам не по душе и участвовать в которых мы не согласны. Часто мы попадаем в ситуации, когда сами желаем достичь чего-либо, что считается за благо.

Если события принимают нежелательный оборот, то ввиду ли характера или под влиянием настроения мы либо замыкаемся в себе, либо с излишней строптивостью бросаемся в бой. Соответственно, или отступаем, сдавая одну позицию за другой, или скорее наживаем себе врагов, нежели добиваемся удовлетворения своих потребностей или желаний.

Договариваться и приходиться к согласию с окружающими, причем не только с пользой для самих себя, но, как правило, с выгодой для наших противников – такой способ поведения, называемый ассертивным, предполагает, что человек знает, чего он хочет и чего не хочет (по крайней мере в данной конкретной ситуации) и может это четко сформулировать

— без страха, неуверенности, напряжения, иронии, сарказма и любых других форм нападения на противоположную сторону.

Ассертивно поступающий человек не действует в ущерб кому-либо, уважая права других людей, но при этом не позволяет и вить из себя веревки. Желаемой цели он достигает, не причиняя вреда окружающим. Он добивается своего, не манипулируя оппонентами посредством чувства вины или каким-либо иным способом из разряда приемов эмоционального шантажа. Он умеет склонить других к оказанию ему помощи или любезности. Не замыкается в себе, получая отказ в том, на что он, собственно, и не имел права рассчитывать. При столкновении интересов он способен договориться и найти компромиссное решение, удовлетворяющее обе стороны.

#### **Обведите кружочком выбранные вами ответы.**

1. Меня раздражают ошибки других людей: да, нет.
2. Я могу напомнить другу о долге: да, нет.
3. Время от времени я говорю неправду: да, нет.
4. Я в состоянии позаботиться о себе сам: да, нет.
5. Мне случалось ездить зайцем: да, нет.
6. Соперничество лучше сотрудничества: да, нет.
7. Я часто мучаю себя по пустякам: да, нет.
8. Я человек самостоятельный и достаточно решительный: да, нет.
9. Я люблю всех, кого знаю: да, нет.
10. Я верю в себя. У меня хватит сил справиться с текущими проблемами: да, нет.
11. Ничего не поделаешь, человек всегда должен быть начеку, чтобы суметь защитить свои интересы: да, нет.
12. Я никогда не смеюсь над неприличными шутками: да, нет.
13. Я признаю авторитеты и уважаю их: да, нет.
14. Я никогда не позволяю вить из себя веревки. Я заявляю протест: да, нет.
15. Я поддерживаю всякое доброе начинание: да, нет.
16. Я никогда не лгу: да, нет.
17. Я практичный человек: да, нет.
18. Меня угнетает лишь факт того, что я могу потерпеть неудачу: да, нет.

19. Я согласен с изречением: «Руку помощи ищи прежде всего у собственного плеча»: да, нет.

20. Друзья имеют на меня большое влияние: да, нет.

21. Я всегда прав, даже если другие считают иначе: да, нет.

22. Я согласен с тем, что важна не победа, а участие: да, нет.

23. Прежде чем что-либо предпринять, хорошенько подумаю, как это воспримут другие: да, нет.

24. Я никогда никому не завидую: да, нет.

Теперь подсчитайте количество положительных ответов в следующих

вопросах: счет А = 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23;

счет Б = 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22;

счет В = 3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24.

*Самый высокий показатель достигнут в счете А:* вы имеете представление об асертивности, но не слишком-то пользуетесь ею в жизни. Вы часто испытываете недовольство собой и окружающими. **4-8 баллов – 9 наивысший уровень асертивности; 1-3 баллов – 8 очень высокий уровень.**

*Самый высокий показатель достигнут в счете Б:* вы на правильном пути и можете очень хорошо овладеть асертивностью. В принципе, вы уже сейчас способны действовать в нужном направлении. Временами ваши попытки действовать асертивно выливаются в агрессивность. Но это неважно. Какой ученик не набивал себе шишек. **4-8 баллов – 7 высокий уровень; 1-3 баллов – 6 значительно выше среднего.**

*Самый высокий показатель достигнут в счете В:* несмотря на результаты предыдущих 2 подсчетов, у вас очень хорошие шансы овладеть асертивностью. Короче говоря, у вас сложилось мнение о себе и своем поведении, вы оцениваете себя реалистично, а это хорошая база для приобретения какого-либо навыка, необходимого при контактах с окружающими – **5 выше среднего.**

*Наименьший показатель достигнут в счете А:* то, что вам не удастся использовать многие шансы, которые дает жизнь, не трагедия. Важно научиться жить в согласии с собой и знать, что нужно делать – **4 средний уровень.**

*Наименьший показатель достигнут в счете Б:* Асертивности можно научиться, тренировка и ещё раз тренировка – **3 уровень чуть ниже среднего.**

*Наименьший показатель достигнут в счете В:* Вот это уже проблема. Вы переоцениваете себя и ведете не вполне искренне. Речь идет даже не столько о самообмане, сколько о том, что вы видите себя в лучшем свете. Неплохо было бы поразмыслить над собой. **4-8 баллов – 2 уровень ниже среднего; 1-3 баллов – 1 низкий уровень.**

## 5. ТЕСТ НА ТЕРПИМОСТЬ

Прислушиваетесь ли вы к чужому мнению? Относитесь ли к нему с уважением, терпимы ли вы?

1. Вы считаете, что у вас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстроитесь? а) да; б) нет;

2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочтёте?  
а) чтобы участвовали только те, кто хорошо играет? б) чтобы играли и те, кто еще не знает правил.

3. Спокойно ли воспримите неприятную для вас новость? а) да; б) нет.

4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?  
а) если они не переступают допустимых границ, меня это вообще не интересует; б)

- мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.
5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми с иными, чем у вас профессией, положением, обычаями? а) мне трудно было бы это сделать; б) не обращаю внимания на такие вещи.
6. Как вы реагируете на шутку, объектом которой становитесь? а) мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники; б) если даже шутка и будет мне неприятна, я постараюсь ответить в такой же манере.
7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своем месте», «делают не свое дело»? а) да; б) нет.
8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это реагируете? а) мне, честно говоря, неприятно, что таким образом внимание отвлечено от меня; б) я лишь радуюсь за него (нее).
9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Как реагируете вы?  
а) уходите пораньше под благовидным предлогом; б) вступаете в спор.

Запишите по два балла за ответы: 1б, 2б, 3б, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а.

Запишите по одному баллу за ответы: 1а, 2а, 3а, 4б, 5а, 6а, 7а, 8а, 9б.

Суммарное число баллов 1-2 – уровень 1 – очень низкий; 3-4 балла 2 – низкий уровень; 5-6 баллов 3 – ниже среднего уровень; 7-8 баллов 4 – чуть ниже среднего; 9-10 баллов 5 – средний уровень; 11-12 баллов 6 – чуть выше среднего; 13-14 баллов 7 – выше среднего уровень; 15-16 баллов 8 – высокий уровень; 17-18 баллов 9 – очень высокий уровень.

### ***Мы благодарим Вас за сотрудничество!***

От 0 до 4 баллов. Вы непреклонны и упрямы. Возникает впечатление, что вы стремитесь навязать свое мнение другим во что бы то ни стало. Часто повышаете голос. С вашим характером трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

От 6 до 12 баллов. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения. Но, безусловно, можете и вести диалог, менять свое мнение, если это необходимо. Способны иногда и на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику. И в такой момент вы действительно можете выиграть спор с человеком, у которого более слабый характер. Но стоит ли «брать за горло» тогда, когда можно победить более достойно?

От 14 до 18 баллов. Твердость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью, гибкостью вашего ума. Вы можете принять любую идею, с пониманием отнестись к доста точно парадоксальному на первый взгляд поступку, даже если вы их не одобряете. Вы доста точно критически относитесь к своему мнению и способны с уважением и тактом по отношению к собеседнику отказать от взглядов, которые, как выяснилось, были ошибочны.

## **6. МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ХОЛМСА И РАГЕ**

*Инструкция:* Постарайтесь вспомнить все события, случившиеся с Вами в течение всего года, и подсчитайте общее число «заработанных» вами очков. Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

	<i>Жизненные события</i>	<i>Баллы</i>
1.	Смерть супруга (супруги)	100

2. Развод	73
3. Разъезд супругов (без оформления развода), разрыв с партнером	65
4. Тюремное заключение	63
5. Смерть близкого члена семьи	63
6. Травма или болезнь	53
7. Женитьба, свадьба	50
8. Увольнение с работы	47
9. Примирение супругов	45
10. Уход на пенсию	45
11. Изменение в состоянии здоровья членов семьи	44
12. Беременность партнерши	40
13. Сексуальные проблемы	39
14. Появление нового члена семьи, рождение ребенка	39
15. Реорганизация на работе	39
16. Изменение финансового положения	38
17. Смерть близкого друга	37
18. Изменение профессиональной ориентации, смена места работы	36
19. Усиление конфликтности отношений с супругом	35
20. Ссуда или заем на крупную покупку (например, дома)	31
21. Окончание срока выплаты ссуды или займа, растущие долги	30
22. Изменение должности, повышение служебной ответственности	29
23. Сын или дочь покидают дом	29
24. Проблемы с родственниками мужа (жены)	29
25. Выдающееся личное достижение, успех	28
26. Супруг бросает работу (или приступает к работе)	26
27. Начало или окончание обучения в учебном заведении	26
28. Изменение условий жизни	25
29. Отказ от каких-то индивидуальных привычек, изменение стереотипов пове-	24
30. Проблемы с начальством, конфликты	23
31. Изменение условий или часов работы	20
32. Перемена места жительства	20
33. Смена места обучения	20
34. Изменение привычек, связанных с проведением досуга или отпуска	19
35. Изменение привычек, связанных с вероисповеданием	19
36. Изменение социальной активности	18
37. Ссуда или заем для покупки менее крупных вещей (машины, телевизора)	17
38. Изменение индивидуальных привычек, связанных со сном, нарушение сна	16
39. Изменение числа живущих вместе членов семьи, изменение характера и частоты встреч с другими членами семьи	15
40. Изменение привычек, связанных с питанием (количество потребляемой пищи, диета, отсутствие аппетита и т.п.)	15
41. Отпуск	13
42. Рождество, встреча Нового года, день рождения	12
43. Незначительное нарушение правопорядка (штраф за нарушение правил уличного движения)	11

#### Интерпретация результатов

Доктора Холмс и Раге изучали зависимость заболеваний от различных

стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

На основании проведенных исследований было установлено, что 150 баллов означают 50% вероятности возникновения какого-то заболевания, а при 300 баллах она увеличивается до 90%.

Внимательно прочтите весь перечень, чтобы иметь общее представление о том, какие ситуации, события и жизненные обстоятельства, вызывающие стресс, в нем представлены. Затем повторно прочтите каждый пункт, обращая внимание на количество баллов, которым оценивается каждая ситуация. Далее попробуйте вывести из тех событий и ситуаций, которые за последние два года происходили в вашей жизни, среднее арифметическое (посчитайте среднее количество баллов в 1 год). Если какая-либо ситуация возникала у вас чаще одного раза, то полученный результат следует умножить на данное количество раз.

Итоговая сумма определяет одновременно и степень вашей сопротивляемости стрессу. Большое количество баллов — это сигнал тревоги, предупреждающий вас об опасности. Подсчитанная сумма имеет еще одно важное значение — она выражает (в цифрах) вашу степень стрессовой нагрузки.

Сравнительную таблицу стрессовых характеристик.

<i>Общая сумма баллов</i>	<i>Степень сопротивляемости стрессу</i>
150—199	Высокая
200—299	Пороговая
300 и более	Низкая (ранимость)

## 7. ШКАЛА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СТРЕССА

*Инструкция.* Дайте оценку вашему общему состоянию. После каждого высказывания обведите число от 1 до 8, которое наиболее четко выражает ваше состояние в последние дни (4-5 дней). Здесь нет неправильных или ошибочных ответов.

*Баллы означают:*

1. — никогда      2. — крайне редко      3. — очень редко      4. — редко  
5. — иногда      6. — часто      7. — очень часто      8. — постоянно

1.	Я напряжен и взволнован (взвинчен)	1 2 3 4 5 6 7 8
2.	У меня ком в горле и (или) я ощущаю сухость во рту	1 2 3 4 5 6 7 8
3.	Я перегружен работой. Мне совсем не хватает времени	1 2 3 4 5 6 7 8
4.	Я проглатываю пищу или забываю поесть	1 2 3 4 5 6 7 8
5.	Я обдумываю свои идеи снова и снова; я меняю свои планы; мои мысли постоянно повторяются	1 2 3 4 5 6 7 8
6.	Я чувствую себя одиноким, изолированным и непонятым	1 2 3 4 5 6 7 8
7.	Я страдаю от физического недомогания; у меня болит голова, напряжены мышцы шеи, боли в спине, спазмы в желудке	1 2 3 4 5 6 7 8
8.	Я поглощен мыслями, измучен или обеспокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
9.	Меня внезапно бросает то в жар, то в холод	1 2 3 4 5 6 7 8
10.	Я забываю о встречах или делах, которые должен сделать или решить	1 2 3 4 5 6 7 8

11.	Я легко могу заплакать	1 2 3 4 5 6 7 8
12.	Я чувствую себя уставшим	1 2 3 4 5 6 7 8
13.	Я крепко стискиваю зубы	1 2 3 4 5 6 7 8
14.	Я спокоен	1 2 3 4 5 6 7 8
15.	Мне тяжело дышать, и (или) у меня внезапно перехватывает дыхание	1 2 3 4 5 6 7 8
16.	Я имею проблемы с пищеварением и с кишечником (боли, колики, расстройства или запоры)	1 2 3 4 5 6 7 8
17.	Я взволнован, обеспокоен или смущен	1 2 3 4 5 6 7 8
18.	Я легко пугаюсь; шум или шорох заставляют меня вздрагивать	1 2 3 4 5 6 7 8
19.	Мне необходимо более чем полчаса для того, чтобы уснуть	1 2 3 4 5 6 7 8
20.	Я сбит с толку; мои мысли спутаны; мне не хватает сосредоточенности, и я не могу сконцентрировать внимание	1 2 3 4 5 6 7 8
21.	У меня усталый вид, мешки или круги под глазами	1 2 3 4 5 6 7 8
22.	Я чувствую тяжесть на своих плечах	1 2 3 4 5 6 7 8
23.	Я встревожен. Мне необходимо постоянно двигаться, я не могу устоять на одном месте	1 2 3 4 5 6 7 8
24.	Мне трудно контролировать свои поступки, эмоции, настроение или жесты	1 2 3 4 5 6 7 8
25.	Я напряжен	1 2 3 4 5 6 7 8

Подсчитайте сумму баллов по всем вопросам. Чем они больше, тем выше уровень вашего стресса.

#### *Шкала оценок*

меньше 99 баллов — низкий уровень стресса; 100-125 баллов — средний уровень; стресса больше 125 баллов — высокий уровень стресса.

### **8. ТЕСТ «ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМПЕРАМЕНТА ПО МЕТОДИКЕ Г. АЙЗЕНКА»**

**Инструкция.** Вам предлагается 57 вопросов. На каждый вопрос отвечайте только «да» или «нет». Не тратьте время на обсуждение вопросов, здесь не может быть хороших или плохих ответов.

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
2. Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить, посочувствовать?
3. Считаете ли вы себя беззаботным человеком?
4. Очень ли трудно вам отказаться от своих намерений?
5. Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, даже если вам это невыгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли вы обычно действуете и говорите?
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что «на спор» вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который вам симпатичен?
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?
13. Часто ли бывает, что вы действуете необдуманно, под влиянием момента?

14. Часто ли вас беспокоит мысль о том, что вам не следовало что-либо делать или говорить?
15. Предпочитаете ли вы чтение книг встречам с людьми?
16. Верно ли, что вас легко задеть?
17. Любите ли вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у вас такие мысли, которыми вам бы не хотелось делиться с другими?
19. Верно ли, что иногда вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете усталость?
20. Стараетесь ли вы ограничивать круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
21. Много ли вы мечтаете?
22. Когда на вас кричат, отвечаете ли вы тем же?
23. Считаете ли вы все свои привычки хорошими?
24. Часто ли у вас появляется чувство, что вы в чем-то виноваты?
25. Способны ли вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают натянуты до предела?
27. Слывете ли вы за человека живого и веселого?
28. После того как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что смогли бы сделать лучше?
29. Чувствуете ли вы себя беспокойно, находясь в большой компании?
30. Бывает ли, что вы передаете слухи?
31. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что в голову лезут разные мысли?
32. Если вы хотите что-то узнать, вы предпочитаете найти это в книге или спросить у людей?
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли вам работа, требующая сосредоточенности?
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?
36. Всегда ли вы говорите правду?
37. Бывает ли вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли вы?
39. Нравится ли вам работа, требующая быстрого действия?
40. Верно ли, что вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Верно ли, что вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
42. Опаздывали ли вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
43. Часто ли вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что вы так любите поговорить, что не упускаете любого случая побеседовать с новым человеком?
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы вы, если бы долго не могли видеться с друзьями?
47. Вы нервный человек?
48. Есть ли среди ваших знакомых те, которые вам явно не нравятся?
49. Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?
51. Трудно ли вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народу?
52. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?

56. Любите ли вы подшутить над другими?

57. Страдаете ли вы бессонницей?

### Обработка

#### результатов Эмоциональная устойчивость

**Экстраверсия** - находится сумма ответов «да» в вопросах: 1,3,8,10,13,17,22,25,27,39,44,46,49,53,56 и ответов «нет» в вопросах: 5,15,20,29,32,34,37,41,51.

Если сумма баллов находится в пределах от 0 до 10, то вы **интроверт**, замкнуты в рамках собственного внутреннего мира.

Если 15-24, то вы **экстраверт**, общительны, обращены к внешнему миру. Если 11-14, то вы **амбиверт**, общаетесь, когда вам это нужно.

**Невротизм** — находится количество ответов «да» в вопросах: 2,4,7,9,11,14,16,19,21,23,26,28,31,33,35,38,40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Если количество ответов «да» находится в пределах от 0 до 10, то — эмоциональная устойчивость.

Если 11-16, то — эмоциональная впечатлительность.

Если 17-22, то появляются отдельные признаки расшатанности нервной системы. Если 23-24, то — невротизм, граничащий с патологией, возможен срыв, невроз.

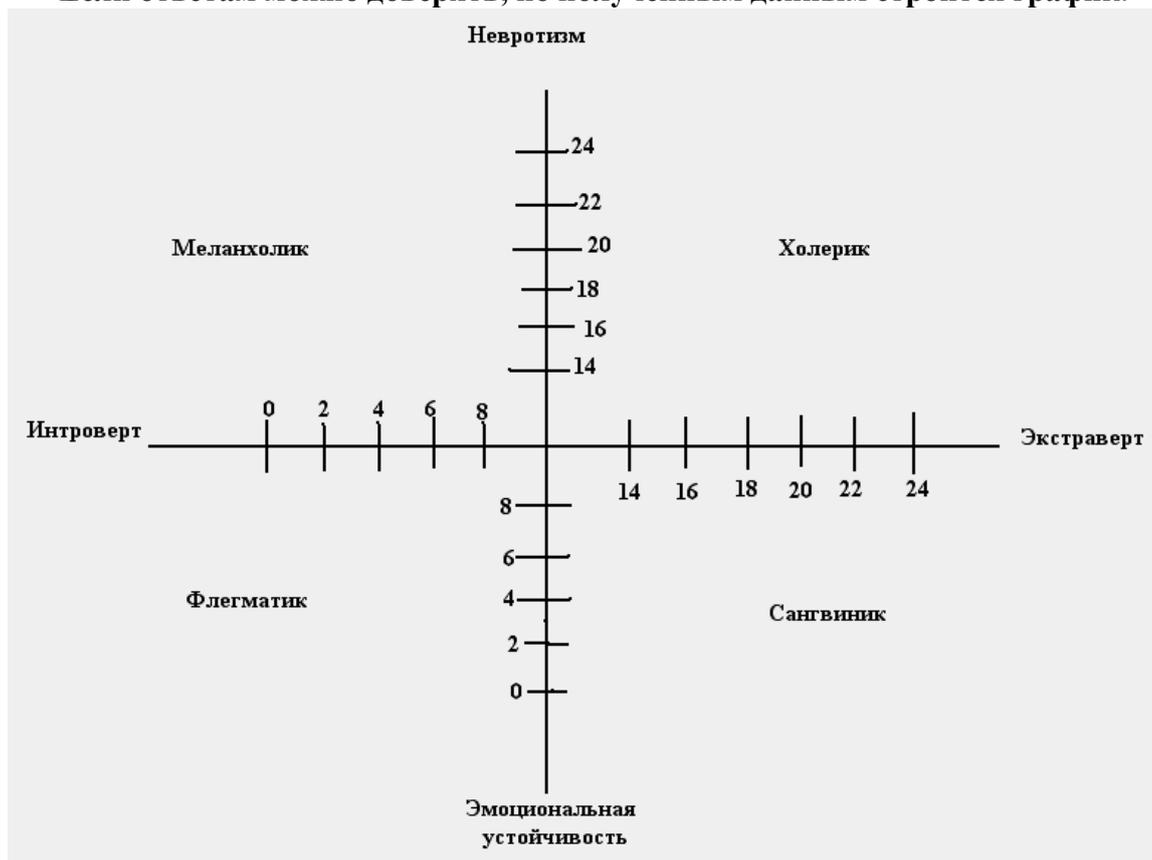
**Ложь** — находится сумма баллов ответов «да» в вопросах: 6,24,36 и ответов «нет» в вопросах: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если набранное количество баллов 0-3 — норма человеческой лжи, ответам можно доверять.

Если 4-5, то сомнительно.

Если 6-9, то ответы недостоверны.

Если ответам можно доверять, по полученным данным строится график.



**Сангвиник-экстраверт:** стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, любит лидерство, много друзей, жизнерадостен.

**Холерик-экстраверт:** нестабильная личность, необидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, оптимистичен, активен, но работоспособность и настроение нестабильны, цикличны. В ситуации стресса — склонность к истерико-психопатическим реакциям.

**Флегматик-интроверт:** стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов здоровья и настроения.

**Меланхолик-интроверт:** нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, внешне сдержан, но в душе очень эмоционален, чувствителен, расстраивается и переживает, склонен к тревоге, депрессиям, грусти; в напряженных ситуациях возможен срыв или ухудшение деятельности («стресс кролика»).

