**Общение как восприятие людьми друг друга**

**(перцептивная сторона общения)**

**1 Вопрос. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние**

**на восприятие. Искажения в процессе восприятия**

**Перцепция (восприятие) в**[**психологии**](http://www.psychology-11.narod.ru/) – это форма психического отражения окружающего нас мира. В данный процесс всегда вовлечены:

* раздражение органов чувств (нос, глаза, рот уши, кожа);
* двигательные компоненты (движение глаз за объектом, проговаривание соответствующих звуков);
* выделение значимых признаков и т.д.

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа.

Восприятие дает единую картину объектов, явлений. Например, стол, стул мы воспринимаем как целостный предмет, а не как сумма отдельных свойств (мягкий, деревянный и т.д.).

Выделяют: зрительное, осязательное, слуховое, вкусовое и обонятельное восприятие.

В психологические механизмы восприятия входят также узнавание образа, его сопоставление с нашей памятью, осмысление и понимание. Все это берется из нашего прошлого опыта. В четком и осознанном восприятии всего, что нас окружает, принимают непосредственное участие мышление и память. Термин «социальная перцепция», т. е. социальное восприятие, впервые был введен американским психологом Дж. Брунером. Назвав восприятие «социальным», он обратил внимание на то, что существуют единые вырабатываемые в общении, в совместной жизни социально-психологические механизмы восприятия, то есть, восприятие как предметов, так и других людей зависит не только от индивидуально-личностных, но и от социокультурных факторов (например, дети из бедных семей считают, что размеры монеток больше реальных, дети из богатых семей – меньше).

# **Факторы, оказывающие влияние на восприятие**

Выделяют внутренние и внешние факторы, оказывающие стабильное воздействие на восприятие человеком окружения.

**Внутренние по отношению к человеку****факторы** следующие:

 • люди быстрее воспринимают знакомые им сигналы, чем незнакомые;

 • люди быстрее воспринимают сигналы, по отношению к которым у них есть сильное чувство, как позитивного, так и негативного характера;

 • люди по-разному могут воспринимать сигнал в зависимости от того, что предшествовало этому восприятию и какое состояние (потребности и ожидания) они имеют во время восприятия сигнала.

**К внешним факторами,** влияющим на восприятие человеком действительности, относятся:

• интенсивность передаваемого сигнала (светлое и громкое воспринимается быстрее);

• подвижность сигнала (движущиеся сигналы воспринимаются лучше, чем неподвижные);

• размер (большие объекты воспринимаются проще, чем маленькие);

• состояние окружения, в котором находится человек (формы, цвета, звуки и т.п.).

**Искажения в процессе восприятия**

**1. Стереотипизация** распространена при восприятии человеком реальности. Она помогает снять неопределенность, устранить неясность, и облегчить процесс познания. Стереотипизация приводит к искаженному восприятию явления, приписывая ему те черты, которых у него нет, и наоборот, отбрасывая существенные черты явления.

0

# **3.** **Проекция**человеком своих собственных чувств, настроений, переживаний, опасений, мотивов деятельности и т.п. на других людей, может приводить к серьезному искажению восприятия окружения.  Люди могут объяснять мотивы действия других в соответствии с тем, почему они сами осуществляют аналогичные действия, и впадать при этом в глубокое заблуждение. Например, работоспособный начальник может считать, что все его подчиненные также очень напряженно работают. Это может быть не так. И наоборот, ленивый начальник может необоснованно подозревать всех в том, что они отлынивают от работы.

# **4. Первое впечатление** может оказывать сильное влияние на восприятие человеком определенной действительности**.**Очень часто все дальнейшее видение человека, его восприятие находится в плену у первого впечатления. Сильное первое впечатление может оказывать двоякое влияние на дальнейшее восприятие. Оно может способствовать сохранению аналогичного восприятия, даже если оно и не соответствует действительности, но может приводить и к резкой смене восприятия. В организационном поведении человека - первое впечатление может способствовать более быстрому и легкому вхождению в организационное окружение и ускоренному установлению нормального взаимодействия между человеком и «окружением». Поэтому для нового члена организации очень важно правильно провести свой первый контакт с организацией. Окружению, и особенно руководству, в свою очередь следует опасаться сильно полагаться на первое впечатление, так как оно может сформировать неверный образ и породить неоправданные ожидания.

# Стереотипизация, обобщение, приписывание другим черт, желаний и настроений, им не присущих, следование первому впечатлению и тому подобные формы восприятия могут порождать множество проблем, трудностей и ошибок в организационном поведении и вызывать предубеждения, которые могут отрицательно сказываться на многих организационных процессах, и в частности на найме, продвижении по службе, вознаграждении и увольнении работников. Поэтому желательно, чтобы как можно большее количество людей в организации знало об этом и старалось по возможности учитывать это, критически расценивая свое восприятие. Особенно важно это для руководящего состава. Естественно, абсолютно верного и свободного от влияния личностных черт человека восприятия нет и, не может быть в принципе. Однако это не означает, что люди не должны стремиться более объективно воспринимать реальность, пытаться понять особенности и характерные черты присущего им восприятия окружения для того, чтобы сознательно корректировать воспринятую ими информацию.

**2 Вопрос. Психологические механизмы восприятия.**

**Влияние имиджа на восприятие человека**

Под **восприятием** в психологии понимается целостный образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения. В деловом общении приходится взаимодействовать с людьми, которых видишь впервые и с которыми уже хорошо знаком. В этих случаях в основе восприятия лежат разные психологические механизмы. При восприятии незнакомых людей действуют механизмы межгруппового общения, знакомых – межличностного.

К психологическим **механизмам восприятия в**  **межгрупповом общении**относят:

**1. Физиогномическая редукция** – это общепринятый способ понять и оценить другого человека. Его оценивают по облику. При этом берутся во внимание черты лица, телосложение, манера поведения, походка, одежда партнера по общению. Физиогномическая редукция как грубый, приблизительный способ познания другого человека, если ее не переоценивать, может быть использована в практике общения. Признанный специалист в этой области – Шерлок Холмс.

**2. Социальная категоризация** – классификация людей и событий окружающего мира. Может быть грубой и тонкой. Грубая – деление на мужчин и женщин, военных и гражданских, белых и черных. Тонкая классификация более сложна и требует интеллекта и опыта, например деление на интеллигентных и неинтеллигентных, представителей гуманитарных и точных наук, сангвиников, флегматиков и др.

**3. Групповая идентификация**– отнесение самого себя к одной из групп. Нетрудно отнести себя к европейцам, мужчинам, спортсменам, болельщикам, но очень непросто решить, волевой вы человек или безвольный, интересный или неинтересный, культурный или нет. Это бывает необходимо, ведь каждая из этих категорий предусматривает определенное поведение, права и обязанности, которые не надо придумывать самому. Поэтому очень эффективно идентифицировать себя с более авторитетной группой.

**4. Межгрупповая дискриминация** – искаженное восприятие, связанное с переоценкой своей и недооценкой любой другой группы. Если же принадлежность к группе не дает ощущения превосходства над другими, личность может поменять группу. А не добившись успеха и здесь, снижает самооценку, переживает стрессовые потрясения, отклонения в функционировании психики.

**5. Атрибуция** – приписывание другому человеку мотивов поведения, личностных характеристик. Не зная причин поведения другого человека или зная их недостаточно, личность приписывает ему мотивы поведения либо на основе своего жизненного опыта, либо на основе сходства поведения представителя данной группы людей с поведением аналогичных групп, о которых оценивающий знает по собственному опыту.

**6. Децентрация** – способность встать на точку зрения другого человека, посмотреть на окружающее его глазами.

**7. Социальный стереотип** - устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы. Практически каждый взрослый человек способен по внешности, одежде, манере говорить и поведению достаточно точно определить многие социально-психологические характеристики партнера по общению: психологические черты, возраст, социальный слой, приблизительную профессию. Но эта точность возможна только в нейтральных ситуациях. При заинтересованности друг в друге вероятность ошибок увеличивается.

**8. Фактор превосходства.** Люди, вступающие в общение, не равны по социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу и т. п., и поэтому возможны ошибки неравенства. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его более положительно, чем если бы он был равен нам. Если же мы его в чем-то превосходим, то недооцениваем такого человека. Причем превосходство фиксируется по одному фактору, а переоценка (недооценка) – по многим. Эта схема работает лишь при очень значимом неравенстве.

**Признаки превосходства определяются:**

* по одежде человека, его внешнему оформлению (очки, прическа,  [драгоценности](http://karatov.ru/), машина, оформление кабинета и др.);
* манере поведения человека (как сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т. д.).

Эти элементы служат знаками групповой принадлежности и для самого человека и для окружающих.

**9. Фактор привлекательности.** Под его действием какие-то качества переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Если человек нравится внешне, то мы склонны считать его более умным, интересным. Но в разное время разное считалось привлекательным, у разных народов свои каноны красоты, то есть привлекательность носит социальный характер. Знаком привлекательности являются усилия человека выглядеть социально одобряемым.*Привлекательность* – степень приближения к тому типу внешности, который максимально одобряется той группой, к которой мы принадлежим.

**10. Фактор отношения к нам.** Люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые относятся к нам плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или не согласии с нами. Чем ближе чужое мнение к собственному, тем выше оценивается этот человек. И наоборот, чем выше оценивается человек, тем большее ожидается сходство его взглядов с собственными.

**В постоянном общении**становится важным более глубокое и объективное понимание партнера – его актуального эмоционального состояния, намерений, динамики его отношения к нам.

**Психологические механизмы восприятия и понимания при межличностном общении:**

* **Идентификация (уподобление)** – умение ставить себя на место другого человека и определять, как бы он действовал в подобных ситуациях.
* **Эмпатия**– понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Такое понимание возможно в отношении немногих, так как это тяжелая нагрузка для психики.
* **Рефлексия**– осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание другого, но знание того, как другой понимает меня, т. е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга. Есть два субъекта общения: **А** и **Б**.

Выделяют четыре позиции каждого из субъектов общения:

* **А**, каков он сам по себе;
* **А**, каким он сам видит себя;
* **А**, каким его видит **В**;
* **А**, каким ему представляется его образ в сознании **В**.

**Влияние имиджа на восприятие человека**

**Имидж** - это неотъемлемая часть современной общественной жизни. Он является способом завоевания и закрепления определенного положения в обществе, т.е.человек, становится идеалом для многих людей.

Работа по созданию имиджа осуществляется в процессе общения, так как это основной вид деятельности делового человека. В ходе него можно создать такую атмосферу, которая будет способствовать благоприятному решению возникших проблем. Иммидж каждого человека - это и есть восприятие его другими людьми. В этом и есть отличие иммиджа от стиля, который может быть субъективным и не столь зависимым от чьего-либо мнения.

**Практическое занятие: по теме «Общение»**

* Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».
* Самоанализ результатов тестирования.
* Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

# **«Коммуникативные и организаторские склонности»** В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС)

В профессиях, которые по своему содержанию связаны с активным взаимодействием человека с другими людьми, в качестве стержневых выступают коммуникативные и организаторские способности, без которых не может быть обеспечен успех в работе. Главное содержание деятельности работников таких профессий - руководство коллективами, обучение, воспитание, культурно-просветительское и бытовое обслуживание людей и т.д. По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.

**Инструкция:**на каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

**Текст опросника**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

**Обработка результатов и интерпретация**

Коммуникативные способности - ответы "да" на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности - ответы "да" на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и "нет" на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле:

К = 0,05 . С, где

К - величина оценочного коэффициента

С – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1. Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 - о низком уровне. Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

**Коммуникативные умения:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка | Уровень |
| 0,10-0,45 | 1 | I - низкий |
| 0,46-0,55 | 2 | II - ниже среднего |
| 0,56-0,65 | 3 | III - средний |
| 0,66-0,75 | 4 | IV - высокий |
| 0,76-1 | 5 | V - очень высокий |

**Организаторские умения:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка | Уровень |
| 0,20-0,55 | 1 | I - низкий |
| 0,56-0,65 | 2 | II - ниже среднего |
| 0,66-0,70 | 3 | III - средний |
| 0,71-0,80 | 4 | IV - высокий |
| 0,81-1 | 5 | V - очень высокий |

**Анализ полученных результатов**

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя сковано в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничиваю круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряться в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремиться к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, Чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

**«Ваш стиль делового общения»**

**Инструкция:** *Отметьте каждое из 80 утверждений, с которыми вы согласны.*  
1.    Я люблю действовать.  
2.    Я работаю над решением проблем систематическим образом.  
3.    Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.  
4.    Мне очень нравятся различные нововведения.  
5.    Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.  
6.    Я очень люблю работать с людьми.  
7.    Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.  
8.    Для меня очень важными являются окончательные сроки.  
9.    Я против откладываний и проволочек.  
10.    Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.  
11.    Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.  
12.    Я всегда стараюсь искать новые возможности.  
13.    Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.  
14.    Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.  
15.    Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.  
16.    Я создаю проблемы другим людям.  
17.    Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.  
18.    Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.  
19.    Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.  
20.    Я люблю творческое решение проблем.  
21.    Я все время строю планы на будущее.  
22.    Я восприимчив к нуждам других.  
23.    Хорошее планирование — ключ к успеху.  
24.    Меня раздражает слишком подробный анализ.  
25.    Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.  
26.    Я очень ценю опыт.  
27.    Я прислушиваюсь к мнению других.  
28.    Говорят, что я быстро соображаю.  
29.    Сотрудничество является для меня ключевым словом.  
30.    Я использую логические методы для анализа альтернатив.  
31.    Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.  
32.    Я постоянно задаю себе вопросы.  
33.    Делая что-либо, я тем самым учусь.  
34.    Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.  
35.    Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.  
36.    Я не люблю вдаваться в детали.  
37.    Анализ всегда должен предшествовать действиям.  
38.    Я способен оценить климат в группе.  
39.    У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.  
40.    Я воспринимаю себя как решительного человека.  
41.    Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.  
42.    Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.  
43.    Я могу открыто выразить свои чувства.  
44.    Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.  
45.    Я очень люблю читать.  
46.    Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.  
47.    Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.  
48.    Я люблю достигать поставленных целей.  
49.    Мне нравится узнавать что-либо о других людях.  
50.    Я люблю разнообразие.  
51.    Факты говорят сами за себя.  
52.    Я использую свое воображение, насколько это возможно.  
53.    Меня раздражает длительная, кропотливая работа.  
54.    Мой мозг никогда не перестает работать.  
55.    Важному решению предшествует подготовительная работа.  
56.    Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.  
57.    Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.  
58.    Эмоции только создают проблемы.  
59.    Я люблю быть таким же, как другие.  
60.    Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.  
61.    Я примеряю свои новые идеи к людям.  
62.    Я верю в научный подход.  
63.    Я люблю, когда дело сделано.  
64.    Хорошие отношения необходимы.  
65.    Я импульсивен.  
66.    Я нормально воспринимаю различия в людях.  
67.    Общение с другими людьми значимо само по себе.  
68.    Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.  
69.    Я люблю организовывать что-либо.  
70.    Я часто перескакиваю с одного дела на другое.  
71.    Общение и работа с другими являются творческим процессом.  
72.    Самоактуализация является крайне важной для меня.  
73.    Мне очень нравится играть идеями.  
74.    Я не люблю попусту терять время.  
75.    Я люблю делать то, что у меня получается.  
76.    Взаимодействуя с другими, я учусь.  
77.    Абстракции интересны для меня.  
78.    Мне нравятся детали.  
79.    Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.  
80.    Я достаточно уверен в себе.  
**Ключ:**   
Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.  
Стиль 1:    1, 8,   9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79  
Стиль 2:    2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78  
Стиль 3:    3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80  
Стиль 4:    4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77  
**Стиль 1** — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.  
**Стиль 2** — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален. **Стиль 3** — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.  
**Стиль 4**— ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны, и порой их сложно понимать.

**«Ваши эмпатические способности»**

***В.В.Бойко*** определяет эмпатию как  «форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека».

Опросник состоит из 36 суждений, позволяющих не только выявить особенности проявления эмпатических способностей, но и прогнозировать их возможное развитие.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю "родственную душу" в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со

случайным попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности -бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

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

*Обработка данных.*Подсчитываем число правильных ответов (соответствующих "ключу") по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка:

*1. Рациональный канал эмпатии:*+1, +7, -13, +19, +25, -31;

2. *Эмоциональный канал эмпатии:*-2, +8, -14, +20, -26, +32;

3. *Интуитивный канал эмпатии: -3,*+9, +15, +21, +27, -33;

4**.** *Установки, способствующие или препятствующие эмпатии:*+4, -10, -16, -22, -28, -34;

5. *Проникающая способность в эмпатии:*+5, -11, -17, +23, -29, -35;

6**.***Идентификация в эмпатии****:***+6, +12, +18, -24, +30, -36.

*Интерпретация результатов.*Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Методика***«Ваши эмпатические способности»*** диагностирует общий уровень эмпатии и развитие различных компонентов данного феномена: рационального, эмоционального, интуитивного каналов; установок, способствующих или препятствующих эмпатии, проникающей способности и идентификации в эмпатии.

1. **Рациональный канал** эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий возможность эмоционального и интуитивного отражения партнера. В данном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему объективно выявлять его сущность.
2. **Эмоциональный канал** эмпатии позволяет определить способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле партнера. Понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к партнеру. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между людьми.
3. **Интуитивный канал** эмпатии позволяет человеку предвидеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах.
4. **Установки, способствующие или препятствующие эмпатии**. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умозрения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия.
5. **Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.
6. **Идентификация**- важное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.