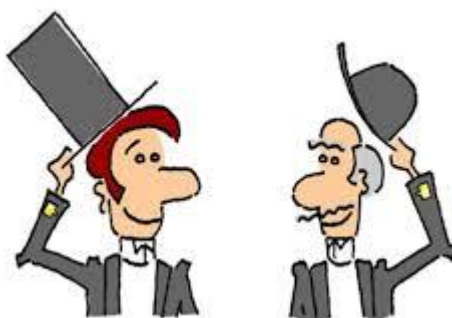


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кулинченко Виктор Васильевич
Должность: Директор
Дата подписания: 17.02.2022 17:41:59
Уникальный программный ключ:
735d42842dd216f40de62a96e22a5064769e33a8

**Кубанский институт социэкономики и права
(филиал) Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»**

И.Г.Жукова
**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ**



*Электронное
учебно-методическое пособие*

**Краснодар
2022**

УДК 174.2
ББК 87.75
Ж 86

Рекомендовано к изданию
Ученым советом КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»
(протокол № 6 от 29.04.2022 года)

Рецензенты:

И.В.Балашова

кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой экономики и управления Краснодарского филиала ФГБОУ ВО РЭУ им.Г.В.Плеханова

В.В.Кулинченко

доцент, кандидат педагогических наук, доцент кафедры гуманитарных дисциплин экономики и управления КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»

Жукова И.Г.

Профессиональная этика и психология: электронное учебно-методическое пособие / И.Г.Жукова. - Краснодар: КубИСЭП (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2022. - 101 с.

Настоящее пособие представляет собой учебно-методический документ, с помощью которого студенты смогут более качественно подготовиться к промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика и психология». Пособие структурировано в соответствии с рабочей программой дисциплины, содержит практико-ориентированные задания.

Рекомендовано к изучению в рамках объема часов, выделенных на самостоятельную работу обучающегося.

Предназначено для студентов укрупненных групп «Экономика и управление», «Юриспруденция» системы высшего образования уровня бакалавриата, а также для слушателей системы дополнительного профессионального образования.

© И.Г.Жукова, 2022

© КубИСЭП (филиал) ОУП ВО
«АТиСО», 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ	4
<i>Основные понятия</i>	4
<i>Практические задания</i>	6
<i>Тестовые задания</i>	7
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	10
2. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	11
<i>Основные понятия</i>	11
<i>Практические задания</i>	15
<i>Тестовые задания</i>	15
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	17
3. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ	18
<i>Основные понятия</i>	18
<i>Практические задания</i>	22
<i>Тестовые задания</i>	24
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	28
4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА ЛИЧНОСТИ	30
<i>Основные понятия</i>	30
<i>Практические задания</i>	34
<i>Тестовые задания</i>	34
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	37
5. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПРАВСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ, КОЛЛЕКТИВА, ОРГАНИЗАЦИИ	38
<i>Основные понятия</i>	38
<i>Практические задания</i>	39
<i>Тестовые задания</i>	43
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	44
6. ИМИДЖ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЕ ЛИЧНОСТИ, ОРГАНИЗАЦИИ	45
<i>Основные понятия</i>	45
<i>Практические задания</i>	47
<i>Тестовые задания</i>	49
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	51
7. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	53

СУБЪЕКТОВ КОММУНИКАЦИИ	
<i>Основные понятия</i>	53
<i>Практические задания</i>	56
<i>Тестовые задания</i>	59
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	61
8. КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ	63
<i>Основные понятия</i>	63
<i>Практические задания</i>	68
<i>Тестовые задания</i>	70
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	72
9. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППЫ	73
<i>Основные понятия</i>	73
<i>Практические задания</i>	82
<i>Тестовые задания</i>	83
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	89
10. ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА	91
<i>Основные понятия</i>	91
<i>Практические задания</i>	94
<i>Тестовые задания</i>	97
<i>Задания для самостоятельного изучения</i>	99

Раздел 1. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

Основные понятия

Виды профессиональной этики: врачебная этика, этика менеджера, юридическая этика, педагогическая этика, этика ученого, этика права, предпринимателя (бизнесмена), инженера и т.д. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические аспекты в реализации норм и принципов морали и в совокупности составляет профессиональный кодекс морали.

Деловая этика (также известная, как **корпоративная этика**) - является одной из форм прикладной и профессиональной этики, которая рассматривает этические и моральные принципы или этические проблемы, которые могут возникнуть в деловой среде. Это касается всех аспектов ведения бизнеса и имеет отношение к поведению отдельных лиц и целых организаций. Эти этические нормы исходят от физических лиц, заявлений организаций или от правовой системы. Эти нормы, ценности, этические и неэтичной практики являются принципами, которыми руководствуется бизнес. Они помогают предприятиям поддерживать более тесную связь со своими заинтересованными сторонами.

Мораль – принятые в обществе представления о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений

Нравственность – правила, определяющие поведение; духовные и душевные качества, необходимые человеку в обществе, а также выполнение этих правил, поведение.

Общие принципы профессиональной этики - базируются на общечеловеческих нормах морали, предполагают: профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность); особое понимание долга и чести; особую форму ответственности, обусловленную предметом и родом деятельности.

Педагогическая этика – это совокупность норм и правил поведения педагога, обеспечивающая нравственный характер педагогической деятельности и взаимоотношений, обусловленных педагогической деятельностью.

Профессиональная гордость - это чувство связано с переживанием человеком своих успехов. С развитием у молодежи чувства профессиональной гордости профессиональное воспитание становится более полным и содержательным.

Профессиональная честь – Это нравственная категория, отражающая достоинство и авторитет человека, занимающегося определенной деятельностью и связанные с этой деятельностью моральные заслуги. Профессиональная честь требует от работника поддерживать репутацию своей профессии, защищать интересы коллектива, к которому он принадлежит. Достижения и успехи отдельных людей каждой профессии формируют авторитет профессии. Так постепенно растет общественная значимость и ценность определенного вида деятельности, формируется профессиональная честь.

Профессиональная этика – представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учётом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации.

Профессиональное достоинство – это понятие для обозначения значимости человека как профессионала на основе самооценки своих заслуг, самоуважения. Практически обнаруживается в сопротивлении человека всяким попыткам унижить, оскорбить, оклеветать себя, посягнуть на свою индивидуальность и независимость.

Профессиональные виды этики - это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе.

Профессиональные моральные нормы - это руководящие начала, правила, образцы, эталоны, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этико-гуманистических идеалов.

Профессиональный долг – отражает отношение к своему труду. Чувство профессионального долга основывается на убеждении в жизненной необходимости согласования личных желаний с общественным долгом. Профессиональный долг предусматривает использование всех возможностей профессии для развития и укрепления могущества Родины. Наличие чувства профессионального долга является залогом и непременным условием высокого уровня профессионализма человека.

Профессиональный такт – это проявление по отношению к другим сдержанности, предусмотрительности и приличия при общении.

Профессия - определённый вид трудовой деятельности, требующий необходимых знаний и навыков, приобретаемых в результате обучения и длительной трудовой практики.

Управленческая этика – наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления, в том аспекте, в каком действия менеджера соотносятся с общечеловеческими этическими

ценностями. В широчайшем спектре ее внимания все проблемные вопросы взаимоотношений менеджера и подчиненных, особое место среди которых занимают вопросы соотношения цели и средств в их работе.

Частные принципы профессиональной этики - вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии и выражаются, в основном, в моральных кодексах (требованиях по отношению к специалистам).

Этика – философская дисциплина, предметами исследования которой являются нравственность и мораль.

Этика государственного служащего – это система общих ценностей и правил, регулирующих взаимоотношения на государственной службе между руководителями и подчиненными, коллегами в процессе их совместной деятельности, между государственными служащими и гражданами.

Юридическая этика – профессиональная этика юриста; учение о требованиях к морально-нравственным качествам работников юридического профиля, о правовой культуре правоприменительной деятельности.

Практические задания

1. Прокомментируйте высказывания:

«Этика ставит своей целью пропитать и наполнить душу внутренней порядочностью, тогда как гражданская наука не требует ничего, кроме внешней порядочности...». [Ф.Бекон]

«Жизнь сама по себе – ни благо, ни зло: она вместилище и блага и зла, смотря по тому, во что вы сами превратили ее». [М.Монтень]

«Нравственный человек многое делает ради своих друзей и ради отечества, даже если бы ему при этом пришлось потерять жизнь». [Аристотель]

«Поведение – это зеркало, в котором каждый показывает свой лик». [В.Гёте]

«Говорить, что нравственные идеалы врожденны или представляются результатом инстинкта, – это все равно, что утверждать, будто человек способен читать, не зная еще букв алфавита». [П.Гольбах]

2. Прокомментируйте высказывания:

«Если кто меня оскорбил – это его дело, такова его склонность, таков его нрав; у меня свой нрав, такой, какой мне дан от природы, и я останусь в своих поступках верен своей природе». [Марк Аврелий]

«Нравственность должна лежать в характере». [И.Кант]

«Без глубокого нравственного чувства человек не может иметь ни любви, ни чести, – ничего, чем человек есть человек». [В.Г.Белинский]

«Истинный показатель цивилизации – не уровень богатства и образования, не величина городов, не обилие урожая, а облик человека, воспитываемого страной». [Р.У.Эмерсон]

3. Задание:

Ваш клиент очень переживает по поводу исхода его дела. В связи с этим он просит Вас пообещать Ему положительный исход по его делу и готов, в связи с этим, увеличить размер Вашего гонорара. Как Вы поступите?

4. Задание:

На основе анализа ситуации примите решение. Этично ли дать взятку, чтобы организация могла получить выгодный контракт?

5. Задание:

Прокурор района оказался свидетелем автодорожного происшествия. Автобус, в котором следовал прокурор, поворачивал с магистрального шоссе. В это время его пытался обогнать грузовик-самосвал, которым управлял С.А.Гурин. Обгон происходил на повороте. С.А.Гурин хотел выехать на грушевую дорогу раньше автобуса, но столкнулся с ним. Водитель автобуса П.Р.Цветков скончался на месте, несколько пассажиров получили значительные телесные повреждения. Прокурор задержал С.А.Гурина и вместе с пассажирами автобуса начал его избивать. Прибывшие на место происшествия сотрудники полиции попытались остановить действия прокурора, однако последний не подчинился требованиям сотрудников полиции и, сославшись на прокурорскую неприкосновенность, продолжил избивать задержанного. Оцените действия прокурора с нравственно-этической стороны. Совместимы ли в действиях прокурора моральное сознание и моральная практика.

Тестовые задания

1. Этика – это философская наука, объектом изучения которой являются:

- а) мораль;*
- б) нравственность;*
- в) нравственные отношения;*
- г) нравственные проблемы общества.*

2. Признание человека высшей ценностью – это:

- а) уважение;*
- б) гуманизм;*
- в) законность;*
- г) социализация.*

3. Сострадательная и деятельная любовь, выражающаяся в готовности помочь каждому в чем-либо нуждающемуся – это:

- а) любовь;*
- б) милосердие;*
- в) сострадание;*
- г) справедливость.*

4. Функция морали, изучающая поведение человека относительно ценностных ориентиров:

- а) регулятивная;*
- б) нормативная;*
- в) познавательная;*
- г) ценностно-ориентационная.*

5. Предпочтения собственных интересов интересам всех других – это:

- а) зло;*
- б) эгоизм;*
- в) фанатизм;*
- г) формализм.*

6. Философская наука, объектом изучения которой является мораль – это:

- а) этика;*
- б) философия;*
- в) социология;*
- г) философия права.*

7. Какие функции выполняют социальные нормы в обществе?

- а) воспитательную, правоохранительную;*
- б) оценочную, общесоциальную, экономическую;*
- в) регулятивную, оценочную, трансляционную;*
- г) охранительную, экономическую, воспитательную.*

8. Категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности – это:

- а) долг;*
- б) совесть;*
- в) достоинство;*
- г) ответственность.*

9. Научное правосознание – это:

- а) соблюдение установленных правил поведения;*
- б) знание того, что «можно», «нельзя», «должно быть»;*
- в) мыслительная деятельность, уровень правовой подготовки личности;*

г) разработка правовых документов, приказов, решений, приговоров.

10. Принцип нравственности, означающий признание человека высшей ценностью, веру в человека, его способность к совершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности, идею о праве человека на счастье, о том, что удовлетворение потребностей и интересов личности должно быть конечной целью общества – это:

- а) честь;*
- б) гуманизм;*
- в) достоинство;*
- г) справедливость*

11. Мораль – это:

- а) представления людей о добре и зле;*
- б) представления людей о счастье и горе;*
- в) представления людей о справедливости и незаслуженности;*
- г) представления людей о должном и противоправном поведении.*

12. Функция морали, направляющая и корректирующая практическую деятельность человека с точки зрения учета интересов других людей, общества:

- а) учебная;*
- б) регулятивная;*
- в) воспитательная;*
- г) прогрессирующая.*

13. Структура морали включает в себя:

- а) нормы и принципы морали;*
- б) правомерную деятельность, правовые отношения, правосознание;*
- в) нравственные чувства, взгляды, убеждения, идеалы;*
- г) нравственную деятельность, нравственные отношения, моральное сознание.*

14. Нормы морали – это:

- а) формы общественного сознания, представляющие собой систему взглядов, оценок, а также чувств и эмоций;*
- б) правила поведения, справедливого и несправедливого отношения, поддерживаемые силой общественного мнения;*
- в) средства воздействия общества на поведение отдельных лиц.*

15. Общее между нормами права и морали заключается в том, что они:

- а) являются частью социальных норм;*
- б) регулируют общественные отношения;*

в) поддерживаются как методами убеждения, так и методами принуждения.

16. Отличие принципов морали от норм права заключается в том, что:

а) допустимы в некоторых случаях отступления от них;

б) они определяют поведение человека в конкретных жизненных ситуациях;

в) они являются конкретными требованиями, предъявляемыми обществом к человеку.

17. Моральные санкции:

а) предупреждение;

б) лишение свободы;

в) угрызение совести;

г) общественное порицание.

18. Свойство морали и права, позволяющее регулировать поведение людей – это:

а) законность;

б) системность;

в) схематичность;

г) нормативность.

19. Что означает понятие «систематизированное отражение потребностей правового регулирования сквозь призму социально-групповых интересов»:

а) правовая психология;

б) правовая идеология;

в) моральное сознание;

г) политическое сознание.

20. К числу моральных принципов относятся:

а) гуманизм;

б) альтруизм;

в) законность;

г) демократизм.

Задания для самостоятельного изучения

- Дайте определение понятия этика.

- Что составляет предмет этики как философской науки

- Определите основные этапы развития этических учений

- Каковы характерные особенности периода предэтики

- Каковы характерные особенности античной этики

- Каковы характерные особенности средневековой этики

- Каковы характерные особенности этики Нового времени
- Дайте определение и перечислите основные этические категории
- Какие функции выполняют этические категории
- Назовите характерные черты этических категорий
- Роль этики в формировании представлений человека о мире
- Этическое учение Аристотеля
- Основания этики в современном католицизме
- Марксистская этика: анализ самооценки
- Понятие нравственности в истории этики
- Традиционные ценности морали и современная социальная этика
- Отражение современных проблем развития российского общества в предмете этики
- Проследите генезис понятия «мораль»
- Чем определяется сущность морали
- Выделите основные функции морали
- В чем специфика оценочной функции морали
- В чем отличие регулятивной функции морали от регулятивной функции права
- Дайте понятие и назовите признаки моральных норм
- Этика – наука о морали. Направленность этики на внутренний мир человека
- Роль этики в формировании представлений человека о мире
- Регулятивная роль нравственного сознания
- Моральные ценности, принципы, нормы, оценки, санкции
- Основные нравственные регуляторы (нравственный долг и обязанности, честь и достоинство, справедливость, проблема нравственного идеала).

Раздел 2. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основные понятия

Инженерная психология – изучает информационное взаимодействие человека (субъекта труда) со сложной техникой, различные характеристики и функциональные состояния человека-оператора.

Методы в психологии профессиональной деятельности – беседа, наблюдение, эксперимент, анкетирование, интервью, тестирование, исследование продуктов деятельности человека (письма, рисунки и т.д.), тренинги.

Мотивы профессиональной деятельности – это внутренние побуждения, определяющие направленность активности человека в профессиональном поведении в целом и ориентации человека на разные стороны самой профессиональной деятельности (на содержание, процесс, результат и др.) или на факторы, лежащие вне профессиональной деятельности (зарботок, льготы и др.).

Объект профессиональной деятельности – «конкретный» трудовой процесс, нормативно заданный, включающий предмет, средства, цели и задачи труда, а также правила исполнения работы и условия ее организации (социально-психологические, микроклиматические, управление: нормирование, планирование и контроль).

Предмет психологии профессиональной деятельности – субъект труда, т.е. работник, способный к спонтанности и рефлексии своей спонтанности в условиях производственной деятельности.

Профессиограмма – система признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику. В частности, профессиограмма может включать в себя перечень психологических характеристик, которым должны соответствовать представители конкретных профессиональных групп. Помимо вышеперечисленного, профессиограммы зачастую используют при разработке антикризисной кадровой политики.

Профессионализм – это не только характеристики производительности труда, но и особенности мотивации личности человека труда, системы его устремлений, ценностных ориентаций, смысла труда для самого человека.

Профессиональная деформация – (от лат. *deformatio* - «искажение») - когнитивное искажение, психологическая дезориентация личности, формирующаяся из-за постоянного давления внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности и приводящая к формированию специфически-профессионального типа личности.

Профессиональная деятельность – обобщение социально-экономических, медико-биологических, психолого-педагогических, санитарно-гигиенических признаков профессии.

Профессиональная реабилитация – это система мер, обеспечивающих инвалиду возможность получить подходящую или сохранить прежнюю работу и продвигаться по службе (работе), способствуя тем самым его социальной интеграции или реинтеграции. В ряде случаев П.Р. включает профессиональную ориентацию личности, принимающую во внимание

образовавшиеся в результате заболевания или инвалидности ограничения, и переквалификацию в случае вынужденной смены вида профессиональной деятельности. Объектом забот и предметом научных исследований психологов труда является программа П.Р., которая включает мероприятия по профориентации (информирование о видах труда, профконсультирование), профотбор и профподбор, обучение и переобучение, организационную помощь в создании рабочего места для инвалида, помощь в производственной адаптации.

Профессионально-важные качества – признаки и качества, которые важны для успешного выполнения профессиональных задач работником на конкретной должности.

Профессиональное выгорание – феномен, вызванный длительным стрессом, который может оказывать влияние на развитие заболеваний. Предрасполагающими факторами могут быть индивидуальные особенности – перфекционизм, стремление все контролировать, нежелание или неумение делегировать обязанности.

Профессиональное намерение – совокупность сознательных побуждений к овладению определенным видом деятельности и совершенствованию в нем, опирающееся на профессиональное самоопределение.

Профессиональное призвание – влечение к какой-либо профессии, опирающееся на знание о предназначении профессии, осознание своих возможностей овладения ею и оценку своих потенциальных профессиональных способностей, как ощущение профессии.

Профессиональное самоопределение – это установление отношения к трудовой деятельности путем согласования человеком личных способностей и интересов относительно мира профессий.

Профессиональное самосознание (или профессиональная Я-концепция) - включает представление человека о себе как о члене профессионального сообщества, носителе профессиональной культуры, в том числе определенных профессиональных норм, правил, традиций, присущих данному профессиональному сообществу.

Профессиональные кризисы – непродолжительные по времени периоды кардинальной перестройки профессионального самосознания, деятельности и поведения личности. На основе концепции профессионального становления личности, кризисы являются резкими изменениями вектора профессионального развития.

Профессиональные способности – индивидуально-психологические свойства личности человека, отличающие его от других, отвечающие требованиям данной профессиональной деятельности и являющиеся условием ее успешного выполнения. П.С. являются и условием, и результатом профессиональной деятельности, профессионального типа личности. Выделяют общие и специальные профессиональные способности, многосторонние, полимодальные специальные способности (например, инженер-поэт, математик-скульптор) и одномодальные способности.

Профориентация – профессиональное самоопределение, а также «психология карьеры», где основной акцент сделан на построение успеха.

Психогигиена труда – раздел психогигиены, изучающий пути оптимизации трудовых нагрузок, ускорения процесса восстановления умственной работоспособности, психических функций и укрепления нервно-психического здоровья в свободное от работы время (в период регламентированных перерывов и после работы).

Психологические аспекты трудовой реабилитации – предполагает возвращение больного к трудовой деятельности с учетом последствий заболевания и сохранившейся трудоспособности. Т.Р. – процесс трудоустройства и адаптации инвалида на конкретном рабочем месте.

Психология менеджмента – раздел психологии, изучающий психологические закономерности управленческой деятельности.

Психология профессиональной деятельности – научно-практическое направление в психологии. В центре ее внимания трудовые и профессиональные взаимоотношения людей, индивидуальные особенности личности работника, характеристика профессиональной деятельности. Психология П.Д. тесно связана с психологией труда.

Психология труда – изучает психофизиологические основания труда, историю развития знаний о труде, теоретико-методологические основы психологии труда, психологические характеристики трудовой и профессиональной деятельности, выделение профессионально-важных качеств, развитие человека в труде, профессиональные кризисы и деструкции личности в труде.

Психология управления (организационная психология) – изучает иерархические взаимоотношений работников в условиях организации, а также условия оптимизации этих взаимоотношений в целях повышения производительности труда, личностного развития работников и трудовых коллективов.

Психология юридического труда – наука о фактах, закономерностях и механизмах психики юристов.

Психотехнологии – это технологии профессиональной деятельности, которые направлены на психологический мир другого человека (или самого себя).

Психофизиология труда – наука, изучающая физиологические механизмы субъективных психических явлений, состояний и индивидуальных различий.

Субъект профессиональной деятельности – носитель предметно-практической деятельности познания (индивид или социальная группа), источник активности, направленный на объект.

Трудовая мотивация – это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленный на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ.

Практические задания

1. Опираясь на схему описания профессиональной деятельности Е.А.Климова, собрать дополнительные данные о ней, используя методы беседы, наблюдения, самонаблюдения. Описать особенности профессиональной деятельности в соответствии с разделами схемы.

2. Определить свой тип личности по методике Дж.Холланда. На примере своих результатов сделать вывод о взаимосвязи типа личности и сферы профессиональной деятельности.

3. На примере своей профессии, исходя из ее особенностей опишите наиболее характерные черты каждого из этапов профессионального становления личности (опираясь на периодизацию Е.А.Климова).

4. На примере своей профессиональной деятельности, исходя из ее особенностей перечислите общие и специальные профессиональные способности, необходимые для ее успешной реализации.

Тестовые задания

1. Психологические методы профессиональной деятельности позволяют:

- а) определять уровень профессионализма*
- б) устанавливать соответствие человека требованиям профессии и соответствию профессии запросам человека*
- в) выявлять профессиональные потенциальные возможности человека*
- г) оказывать помощь конкретному работнику в использовании его реальных профессиональных возможностей для эффективного выполнения труда*

- д) определять профиль личности*
- е) определять уровень психических процессов*

2. При осуществлении профессиональной диагностики, какие подходы важно применять:

- а) системный подход (изучать работника целостно)*
- б) генетический или динамический подход (изучать работника в динамике)*
- в) гуманистический подход (учитывать возможности и запросы самого человека исходить из его интересов, показывать работнику его профессиональные резервы, потенциальные возможности)*

г) феноменологический подход

3. Для изучения ценностных ориентаций используется:

- а) методика М Рокича*
- б) методика Т.Лири*
- в) тест Р.Кеттелла*
- г) тест Р.Силвера*
- д) тест Векслера*

4. Мотивационная сфера профессиональной деятельности выполняет функции:

- а) побуждающую*
- б) направляющую*
- в) регулирующую*
- г) чувствования*

5. Источниками изменения в мотивационной сфере является:

- а) перестраивание общественных отношений человека*
- б) изменение условий профессионального труда*
- в) логика саморазвития человека*

6. К психологическим средствам труда относятся:

- а) техники*
- б) операции и действия*
- в) технологии*
- г) методология*

7. К профессионально-важным качествам относятся:

- а) психические процессы*
- б) психические состояния*
- в) мотивы, цели*
- г) интересы*
- д) установки*

Задания для самостоятельного изучения

- Профессионально важные качества (ПВК).
- Профессиональные способности.
- Характеристика трудовой мотивации и ее функций. Понятие «мотивация».
 - Отрицательная и положительная мотивация. Удовлетворенность и неудовлетворенность профессиональной деятельностью.
 - Раскройте основные положения теорий мотивации (А.Маслоу, Ф.Герцберга, В.Врума).
 - Раскройте понятия «мотивация», «положительная мотивация», «отрицательная мотивация».
 - При каких условиях формируется отрицательная мотивация, а при каких – положительная?
 - Каковы методы стимулирования персонала?
 - Раскройте особенности понятий «профессиограмма», «психограмма» и «трудограмма».
 - История развития психологии труда в России.
 - Методологические принципы психологии труда.
 - Профессиография как комплексный метод в психологии труда.
 - Психодиагностические методы оценки профессионально важных качеств специалиста.
 - Инженерно-психологический подход к профессиональной деятельности и профессионалам.
 - Психологические проблемы профессиональной и социальной активности субъекта труда в условиях информационно-технологической глобализации.
 - Психологическое обеспечение профессиональной деятельности
 - Синдром эмоционального выгорания в условиях различных профессий системы «Человек-Человек».
 - Стили профессиональной деятельности.
 - Проблема психологической классификации профессий.
 - Современные проблемы развития психологии профессиональной деятельности.
 - Аналитическая профессиограмма как средство обеспечения профессиональной диагностики кадров.
 - Критерии успешности профессиональной деятельности.
 - Способы прогнозирования успешности профессиональной деятельности.

- Оперативная психологическая поддержка субъекта профессиональной деятельности.
- Социально-психологические признаки совместной деятельности.
- Классификация профессий Е.А.Климова.
- Профессиональная пригодность и профотбор.
- Понятия «профессиограмма», «психограмма».

Раздел 3. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Основные понятия

Внимание – избирательная направленность восприятия на тот или иной объект, повышенный интерес к объекту с целью получения каких-либо данных.

Воля - способность человека принимать решения на основе мыслительного процесса и направлять свои мысли и действия в соответствии с принятым решением. Воля как активный процесс принятия решения противопоставляется пассивной неосмысленной реакции на окружающие раздражители.

Воображение - способность человека к спонтанному созданию или преднамеренному построению образов, представлений, идей объектов, которые в пережитом опыте воображающего в целостном виде ранее не воспринимались или же вообще не могут быть восприняты посредством органов чувств.

Восприятие – система обработки чувственных данных, включающая бессознательную и сознательную фильтрацию.

Двухфакторная теория Ф.Герцберга – психологическая теория мотивации, созданная в конце 1950-х годов Фредериком Герцбергом. Согласно этой теории, на рабочем месте, наряду с определёнными факторами, которые вызывают удовлетворение от работы, в то же время, существует отдельный набор факторов, который вызывает неудовлетворённость от работы.

Деятельность - процесс сознательного активного взаимодействия субъекта с объектом, во время которого субъект целенаправленно воздействует на объект, удовлетворяя какие-либо свои потребности, достигая цели.

Индивид – это единичный представитель человеческого рода, конкретный носитель всех социальных и психологических черт человечества: разума, воли, потребностей, интересов и т.д.

Индивидуальные свойства личности – заложенные природой психологические и физиологические особенности каждого индивида.

Индивидуальность – это неповторимое своеобразие проявлений человека, подчеркивающее исключительность, многосторонность и гармоничность, естественность и непринужденность его деятельности. Понятие «индивидуальность», употребляется для обозначения человека, как одного из многих, но с учетом его личных особенностей: внешний облик, манера поведения, характер, темперамент, интеллект, способности и т. п.

Когнитивные процессы – Аспекты умственного «поведения», которые относятся к абстрактным манипуляциям с материалом. К.П. – познавательные процессы человека, включая его ощущения, восприятие, внимание, воображение, память, мышление, речь ...

Личность – это человеческий индивид, являющийся субъектом сознательной деятельности, обладающий совокупностью социально значимых черт, свойств и качеств, которые он реализует в общественной жизни. Понятие «личность» употребляется для обозначения человека с социально значимыми качествами. Не всякий человек является личностью. Индивидом рождаются, индивидуальность приобретают, а личностью становятся в процессе социализации.

Мотив – это материальный или идеальный предмет, достижение которого выступает смыслом деятельности.

Мотивация – побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

Мышление – способность человека рассуждать, представляющая собою процесс отражения объективной действительности в представлениях, суждениях, понятиях.

Ощущение – психический процесс, представляющий собой психическое отражение отдельных свойств и состояний внешней среды субъектом внутренних или внешних стимулов и раздражителей, поступающих в виде сигналов посредством сенсорной системы, при участии нервной системы в целом.

Память – обозначение комплекса познавательных способностей и высших психических функций, относящихся к накоплению, сохранению и воспроизведению знаний, умений и навыков. Память в разных формах и видах присуща всем высшим животным. Способность к памяти и обучению все животные унаследовали у общего предка, который жил примерно 600

миллионов лет назад. Наиболее развитый уровень памяти характерен для человека.

Пороги чувствительности – это субъективная реакция человека на воздействие травмирующих факторов, вызывающих боль.

Потребность – вид функциональной или психологической нужды или недостатка какого-либо объекта, субъекта, индивида, социальной группы, общества.

Самоактуализация – стремление человека к наиболее полному выявлению и развитию своих личностных возможностей.

Самоопределение – это процесс и результат выбора личностью своей позиции, целей и средств самоосуществления в конкретных обстоятельствах жизни; основной механизм обретения и проявления человеком свободы.

Самооценка - это представление индивида о самом себе, о важности собственной личности и своей деятельности среди других людей, оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или даже закрыто. В качестве основного критерия оценивания выступает система ценностей индивида.

Самосознание – сознание субъектом самого себя в отличие от иного - других субъектов и мира вообще; это сознание человеком своего взаимодействия с объективным миром и миром субъективным, своих жизненно важных потребностей, мыслей, чувств, мотивов, инстинктов, переживаний, действий.

Сознание – состояние психической жизни организма, выражающееся в субъективном переживании событий внешнего мира и тела организма, а также в отчёте об этих событиях и ответной реакции на эти события. Сознание может пониматься в более широком или более узком смысле.

Социализация - это процесс и результат одновременно усвоения и дальнейшего развития индивидом знаний, культурных норм, традиций и социального опыта, необходимых для жизнедеятельности в обществе.

Способности – это свойства личности, являющиеся условиями успешного осуществления определённого рода деятельности. Способности развиваются из задатков в процессе деятельности. Способности не сводятся к имеющимся у индивида знаниям, умениям, навыкам.

Темперамент – «соразмерность», *«надлежащее соотношение частей»*) - это совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности. Темперамент связан с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности. Темперамент определяет скорость течения психических процессов,

устойчивость эмоциональной сферы, степень волевого усилия. Физиологической основой темперамента является тип высшей нервной деятельности. Темперамент составляет основу формирования и развития характера; относится к биологически-обусловленным индивидуальным различиям как человека, так и животных.

Теории личности – это совокупность гипотез, или предположений о природе и механизмах развития личности. Теория личности пытается не только объяснить, но и предсказать поведение человека.

Теория ожиданий В.Врума – основывается на том, что наличие интенсивной потребности никак не считается единственным важным условием мотивации человека на достижение определенной цели. Впервые была изложена канадским психологом Виктором Врумом в 1964-м году в работе «Труд и мотивация».

Теория самоактуализации А.Маслоу – пирамида потребностей отражает одну из самых популярных и известных теорий мотивации — теорию иерархии потребностей. Эта теория известна также как теория потребностей (англ. *need theory*) или теория иерархии (*hierarchy theory*). Изначально идея была изложена в работе А.Маслоу «Теория человеческой мотивации» (1943), более подробно - в книге 1954 года «Мотивация и личность».

Теория справедливости Дж.Адамса – фокусируется на стремлении сотрудников поддерживать равенство между вкладом, который они приносят в работу, и результатами, которые они получают от неё, по сравнению с воспринимаемыми вкладами и результатами других. Ситуация считается справедливой лишь в том случае, если соотношение приложенных усилий и ожидаемого вознаграждения является равным по сравнению со сравниваемым человеком. Теория была разработана Джоном Стейси Адамсом в 1963 году на основании результатов исследований, проведённых им в компании «General Electric».

Удовлетворенность трудом – это позитивное эмоциональное состояние, которое возникает у работника в результате оценки его деятельности. Двумя сторонами объективного процесса служит мотивация и удовлетворенность. При этом мотивация управляет поведением сотрудников, их настроением и способностью эффективно выполнять должностные обязанности. Чувство удовлетворенности появляется в результате того, что работник получает желаемые блага, а его заслуги признает руководитель и коллеги.

Характер – структура стойких, сравнительно постоянных психических свойств, определяющих особенности отношений и поведения личности. Когда говорят о характере, то обычно подразумевают под этим именно такую совокупность свойств и качеств личности, которые накладывают определённую печать на все её проявления и деяния.

Человек – общественное существо, обладающее разумом и сознанием, субъект общественно-исторической деятельности и культуры, относящийся к виду Человек разумный. По научным данным, возник на Земле в результате эволюционного процесса - антропогенеза, детали которого продолжают изучаться.

Чувство – эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам. Чувства отличаются от аффектов, эмоций и настроений.

Эмоции – особый вид психических процессов или состояний человека, которые проявляются в переживании каких-либо значимых ситуаций (радость, страх, удовольствие), явлений и событий в течение жизни. Эмоции выступают в качестве главных регуляторов психической жизни и возникают в процессе практически любой активности человека. Эмоции возникли в процессе эволюции: с их помощью животные могли оценивать биологическую значимость явлений окружающего мира и внутреннего состояния организма.

Практические задания

1. Выписать основные определения слова «личность» и ее значение у различных авторов.

2. Сделайте краткие ответы на следующие вопросы:

- 1) *Каким я вижу путь исследования личности?*
- 2) *Почему психология личности может развиваться в качестве «персонологии»?*
- 3) *Влияние идей персонализма на психологию личности.*
- 4) *Каково оптимальное соотношение теории и практики в психологии личности.*
- 5) *Понятие личности как результат европейского культурогенеза.*
- 6) *В чем состоит холистический подход к личности?*
- 7) *Личность сквозь призму «сущностного» и «динамического» подходов.*
- 8) *Литературно – психологический опыт построения хронологии и топологии жизни личности.*
- 9) *Что означает понятие «внутренний мир личности»?*
- 10) *Личность: детерминация, самодетерминация, свобода.*

11) Как приобретаются личностные смыслы и личностные ценности?

12) Существует ли бессознательный мир личности?

13) Психологическая специфика процессов социализации, персонализации и индивидуации личности.

14) Почему личность - это и «маска», и «индивидуальность»?

15) Опыт исповеди как способ осознания своего жизненного пути.

3. Сравните отечественные и зарубежные подходы к личности в психологической литературе. Что между ними общего? В чем их различия?

4. Найдите социально-психологические механизмы адаптации личности к среде (на основе приведенного фрагмента).

Надобно сказать, что у нас на Руси если не угнались ещё кой в чём другом за иностранцами, то далеко перегнали их в умении обращаться. Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнёт и не поймёт всех его особенностей и различий; он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком, и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их триста, а с тем, у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, - словом, хоть восходи до миллиона, всё найдутся оттенки. Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, положим, существует правитель канцелярии. Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчинённых, - да просто от страха и слова не выговоришь! гордость и благородство, и уж чего не выражает лицо его? просто бери кисть, да и рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орёл, как только вышел из комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого и Овидий не выдумает: муха, меньше даже мухи, уничтожился в песчинку. ««Да это не Иван Петрович», - говоришь, глядя на него. - Иван Петрович выше ростом, а этот и низенький, и худенький; тот говорит громко, басит и никогда не смеётся, а этот чёрт знает что: пищит птицей и всё смеётся». Подходишь ближе, глядишь - точно Иван Петрович! «Эхе-хе!» - думаешь себе...

5. Молодой человек после окончания вуза решил устроиться на работу, составил и разослал резюме в три организации. В течение недели он не получил ответа. После недельного ожидания он решил повременить и съездить в отпуск. Задание. Проанализируйте поведение молодого человека. Определите особенности его личности. Продумайте альтернативные способы решения жизненной задачи.

Тестовые задания

1. Все то, что побуждает личность поступить в соответствии со своими взглядами и мировоззрением, составляет содержание

- а) склонностей*
- б) влечений*
- в) интересов*
- г) убеждений*

2. Основными формами развития являются

- а) самосознание и направленность;*
- б) филогенез и онтогенез;*
- в) сознание и деятельность;*
- г) наследственность и среда.*

3. Определите тип акцентуации характера, главной чертой которого является склонность к состояниям злобно-тоскливого настроения с постоянно нарастающим раздражением и поиском объекта, на котором можно было бы сорвать зло; для него свойственны мелочная аккуратность, скрупулезность, педантизм:

- а) шизоидный*
- б) эпилептоидный*
- в) астено-невротический*
- г) конформный*

4. Категория, служащая для обозначения временных характеристик индивидуального развития, называется

- а) биологические часы*
- б) психическое развитие*
- в) возрастной кризис*
- г) возраст*

5. Совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности составляет содержание

- а) способностей*
- б) темперамента*
- в) состояний*

г) направленности

6. Способ дифференциации объектов индивидом по их значимости называется

а) ценностными ориентациями

б) мировоззрением и мироощущением

в) мотивами

г) потребностями

7. Степень адекватности образа «Я» выясняется при изучении...

а) локуса контроля

б) самооценки

в) темперамента

г) познавательных процессов

8. Человек как представитель человеческого рода, имеющий телесное бытие, природные свойства, называется ...

а) субъектом

б) индивидом

в) индивидуальностью

г) личностью

9. Человек как уникальная самобытная личность, реализующая себя в творческой деятельности – это

а) индивид

б) универсум

в) индивидуальность

г) субъект деятельности

10. Ведущим свойством личности признается

а) мировоззрение

б) направленность

в) установка

г) индивидуальность

11. Базовыми потребностями человека согласно концепции А.Маслоу являются

а) аффилиативные

б) социальные

в) самоактуализации

г) физиологические

12. Способности, которые определяют успехи человека в различных видах деятельности относятся к

а) специальным

б) профессиональным

в) общим

г) интеллектуальным

13. Понятие «личность» используют, когда хотят подчеркнуть

а) биологически обусловленные свойства человека

б) социально обусловленные качества человека

в) проявления интеллекта высших животных

г) психофизиологические различия между людьми

14. Свойствами индивида являются указанные, кроме:

а) пола

б) темперамента

в) ценностных ориентаций

г) задатков

15. Выберите из следующего списка слова, относящиеся к темпераменту

- _____: *трудолюбие, настойчивость, сознание, неуравновешенность, музыкальность, сообразительность, сензитивность, реактивность, экстраверсия, вспыльчивость, агрессивность, эмоциональность, педантичность, требовательность, принципиальность, быстрое переключение внимания, острота зрения, леность, высокие умственные способности, медлительность, гениальность, сила эмоциональной реакции, богатство мимики, глубина чувств.*

16. Определите, какие из перечисленных характеристик относятся к личности, а какие - не относятся: *способности, убеждения, характер, моральные свойства, направленность, мотивы, мировоззрение, самосознание, отношения, активность, мышление, уровень личной культуры, навыки, талант, темперамент, инстинкты, знания, социальная установка, возрастные особенности, память, воля, желания, потребности, идеалы, самостоятельность, чувства, индивидуальность, авторитетность.*

17. Какие из перечисленных характеристик относятся к человеку как к личности, а какие - как к индивиду: *целеустремленность, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость, моральная воспитанность, низкая адаптация к темноте, ригидность, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность, честность, вера, страх, благородство, леность, стресс, меланхолия, авторитет, речь, темперамент, инстинкты, убеждения, знания, задатки, идеалы, возрастные*

особенности чувств, механическая память, мышление, язык, музыкальный слух, гуманность.

18. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов. Человека как индивида характеризуют...

- а) рост;*
- б) цвет глаз и волос;*
- в) тип высшей нервной деятельности;*
- г) принадлежность к расе;*
- д) все ответы верны;*
- е) все ответы неверны.*

19. Свойства человека, обусловленные биологическими факторами, - это...

- а) задатки;*
- б) лидерство;*
- в) нравственность;*
- г) гуманность;*
- д) все ответы верны;*
- е) все ответы неверны.*

20. Важнейшими элементами психологической структуры личности являются...

- а) способности;*
- б) направленность;*
- в) темперамент;*
- г) характер;*
- д) все ответы верны;*
- е) все ответы неверны.*

21. Личность - это...

а) совокупность относительно устойчивых свойств и склонностей индивида, которые отличают его от других;

б) это комбинация всех относительно устойчивых индивидуальных различий, поддающихся измерению;

- в) рефлексивный образ 14 «Я»;*
- г) индивидуально выраженное всеобщее;*
- д) все ответы верны;*
- е) все ответы неверны.*

Человека можно считать сложившейся личностью, если...

- а) в его мотивах есть иерархия;*

б) у него есть способность к сознательному управлению собственным поведением;

в) у него есть нравственные ценности и гуманистические установки;

г) он является творческим субъектом;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

22. Способности, непосредственно связанные с врожденными задатками, но не тождественные им, а формирующиеся на их основе при наличии элементарного жизненного опыта – это способности:

а) общие;

б) специальные;

в) творческие;

г) природные, элементарные.

23. Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, сопровождаемое резко выраженными поведенческими и физиологическими проявлениями – это:

а) стресс;

б) аффект;

в) фрустрация;

г) тревога.

23. Всегда носят отчетливо выраженный предметный характер:

а) чувства;

б) эмоции;

в) эмоциональный тон ощущений;

г) переживания человека.

24. Воспроизведенный субъектом образ предмета, основывающийся на прошлом опыте этого субъекта и возникающий в отсутствие воздействия предмета на органы чувств, называется:

а) ощущением;

б) восприятием;

в) представлением;

г) памятью.

Задания для самостоятельного изучения

- Каковы критерии и функции внимания?

- Охарактеризуйте свойства внимания.

- Каковы виды внимания?

- Какова структура процесса приема и переработки информации?

- Какое значение имеют ощущения в жизни человека?

- Чем отличается восприятие от ощущений и что объединяет эти процессы? 15. Охарактеризуйте свойства восприятия.

- В чем особенности восприятия движения, пространства и времени?

- Что такое иллюзии восприятия?

- Что такое «память» и, каковы особенности мнемических процессов?

- Что такое «мнемотехника» и каковы приемы эффективного запоминания?

- Охарактеризуйте виды памяти.

- Чем характеризуется мышление как процесс?

- Каковы формы мыслительной деятельности?

- Охарактеризуйте виды мышления.

- В чем отличия воображения как формы психического отражения от мышления?

- Охарактеризуйте способы переработки прошлого опыта в воображении.

- В чем отличие темперамента от характера и на знание чего из них целесообразнее полагаться при выборе стратегии поведения в деловом общении?

- Как в ситуации делового общения без специального тестирования определить тип темперамента человека?

- Изменяем ли характер?

- Какими способами можно влиять на его изменение?

- Мотивация и волевые качества личности в воспитании свойств характера, необходимых для достижения успеха в деловом общении.

- Экстраверсия и интроверсия: виды личностного строения или типы характера?

- Деятельность как специфически человеческий способ отношения к миру.

- Сущность мыслительной деятельности.

- Психологи как наука о психике.

- Психология профессиональной деятельности как отрасль психологического знания.

- Потребности и мотивы в структуре деятельности.

- Виды ощущений.

- Понятие о внимании.

- Основные виды внимания.

- Способы переработки прошлого опыта в воображении.

- Характеристика основных видов деятельности.

- Характеристика процессов памяти.
- Краткая характеристика компонентов личности.
- Сознание в структуре личности.
- Профессиональные способности.
- Характеристика трудовой мотивации и ее функций.
- Понятие «мотивация».
- Классификация видов памяти.
- Процесс мышления и принятия решения.
- Основные особенности восприятия и их краткая характеристика.
- Отрицательная и положительная мотивация.
- Удовлетворенность и неудовлетворенность профессиональной деятельностью.
- Виды мышления.
- Темперамент (тип ВНД), конституция (тип телосложения), индивидуальный стиль эмоционального восприятия и реагирования.
- Типы темперамента и их характеристики.

Раздел 4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА ЛИЧНОСТИ

Основные понятия

Долг – внутренне принимаемое (добровольное) обязательство, «обязанность человека, освящённая его совестью». Это одно из основополагающих понятий этики, подразумевающее, что поступки человека совершаются на основе нравственно мотивированного давления или обоснования. Долг - это нравственная необходимость, которая закрепляется в качестве субъективного принципа поведения.

Достоинство – особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, основанное на признании его ценности как личности. Достоинство личности гарантировано Конституцией РФ (ст. 21: «Достоинство личности охраняется государством. Ничто не может быть основанием для его умаления»).

Идеал – это некий высший образец, конечная цель нравственной деятельности.

Категории этики – наиболее общие, фундаментальные понятия, отражающие сущностный нравственной мотивации и деятельности.

Кодексы профессиональной этики (морали) – свод нравственных норм, предписываемых к исполнению.

Комитеты по этике – это независимый орган, состоящий из медиков и лиц без медицинского образования, в чьи обязанности входит гарантировать соблюдение прав субъектов исследования, их безопасность и благополучие.

Мораль – один из способов нормативного регулирования поведения людей в обществе во всех сферах жизни (труде, семье, быту, науке, политике); система этических ценностей, которые признаются человеком; предмет изучения этики. Этимологически слово «мораль» совпадает с греческим термином «этика», было образовано по аналогии с ним.

Моральное самосознание - ценности, нормы, идеальные представления человека, являющиеся отражением жизненно-практического и исторического опыта. Выполняет функции механизма социального регулирования, позволяет человеку оценивать собственные и чужие поступки.

Моральное сознание – система взглядов, идей, представлений о должном поведении, соответствующем социальным интересам. Моральное сознание объединяет нравственный опыт человечества, систематизирует его и создает рассудочные шаблоны для стереотипного поведения, вполне эффективные для обычных моральных ситуаций. Для решения проблемных, конфликтных ситуаций М.С. вырабатывает нравственную интуицию.

Моральные отношения – особый вид общественных отношений, когда они рассматриваются с точки зрения их нравственного качества, моральной ценности их мотивов и результатов.

Норма моральная – предписание, образец поведения или действия, основание оценки.

Нормативная этика – составная часть этики, в которой ставятся и решаются проблемы смысла жизни, назначения человека, содержания нравственного долга человека, обосновываются определённые моральные принципы и нормы.

Нравственная культура личности - наличие и развитость у личности совокупности социальных качеств и духовно-нравственных ценностей.

Нравственность - (как предмет изучения этики) можно определить как ценностный способ освоения мира, духовно–практическую деятельность. Осмысленным поведением личности определяет и делает именно совокупность взглядов, убеждений, принципов и идеалов.

Ответственность – обязанность и необходимость давать отчёт в своих действиях и поступках, а также отвечать за последствия своих действий.

Поступок – сознательное и свободное действие человека, имеющее ценностное значение и вызывающее оценочное отношение.

Принципиальность – положительное нравственное качество, характеризующее личность и означающее верность определённой идее в убеждениях и последовательное проведение этой идеи в поведении.

Принципы (моральные) – одна из форм нравственного сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее обобщенно.

Профессиональная компетентность специалиста - не сводится лишь к наличию у него сугубо деловых, функциональных показателей, а предполагает синтез всех духовно-нравственных качеств личности. Она немыслима без опоры на довольно широкие знания, общую культуру личности.

Профессиональная честь - выражает оценку значимости той или иной профессии в жизни общества, положение, роль представителей определенной профессии в сложной системе общественных отношений.

Профессиональная этика личности - раздел этики; система профессиональных моральных норм (например, «профессиональная этика юриста»); направления этических исследований, касающихся проявления нравственных оснований профессиональной деятельности.

Профессиональное достоинство личности - достоинство специалиста-профессионала отражает, прежде всего, конкретное воплощение и использование им своих прав, свобод, обязанностей, ответственности как самовыражение личности.

Профессиональный такт - способность и умение специалиста реализовывать нравственные ценности в конкретных жизненных условиях, особенно в таких профессиях, где объектом деятельности является сам человек.

Свобода воли – категория этики, которая означает, что, совершая поступок, человек осуществляет моральный выбор между добром и злом, нравственным и безнравственным.

Ситуационная этика – направление в современной философии морали, утверждающее, что в моральном выборе человек исходит не из определённых моральных принципов, норм, оценок, а лишь из факторов конкретной ситуации, уникальность которой определяет ценность выбора.

Служебный этикет – совокупность правил поведения человека в каком-либо месте. Свод правил зависит от места пребывания, времени, наличия вокруг людей.

Совість – это своеобразный нравственно-психологический механизм самоконтроля.

Справедливость – этическая и правовая категория, пронизывающая законодательство современного демократического общества.

Терпимость – моральное качество, характеризующее отношение к интересам, убеждениям, верованиям, национальности, привычкам и поведению других людей. Синонимичный термин – «толерантность».

Толерантность – нравственное качество, выражающееся в терпимости к иному рода взглядам, нравам, привычкам, к особенностям различных народов, наций и религий. Является ключевым нравственным принципом гражданского общества.

Ценности (моральные) – положительная значимость чего-либо с точки зрения стратегии развития и совершенствования человека и общества.

Честность – нравственное качество личности, включает правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте проводимого дела, искренность перед другими и перед самим собой.

Честолюбие – социальное чувство, проявляющееся как мотив действий, которые совершаются ради общественных почестей, приобретения влияния и веса в какой-либо сфере общественной жизни.

Честь – понятие морального сознания и категория этики, тесно связанная и во многом сходная с категорией достоинства; особое моральное отношение человека к самому себе, с дифференцированной оценкой других людей. В отличие от понятия «достоинство» в понятии «честь» моральная ценность личности связывается с конкретным общественным положением человека, родом его деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами. Находит отражение в репутации.

Этика - Термин «этика» происходит от древнегреческого слова «этос», понимаемого вначале как «место проживания», затем как «порядок», «обычай», еще позже как «нрав».

Этикет профессиональный – установленный набор, порядок поведения в определенном профессиональном сообществе.

Этические кодексы – система правил или этических принципов, управляющих поведением членов определенного сообщества (социальной, профессиональной или этнической группы), выражающих понимание достойного поведения в соответствии с этическими принципами, моралью данного сообщества.

Этические нормы – определенный свод правил, который определяет поведение при взаимодействии с окружающими людьми.

Этические нормы в деятельности организаций – ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.

Практические задания

Задание № 1.

Проанализируйте основные международные и российские соглашения и регламентаций в области защиты прав человека и нравственно-правовых требованиях к профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов.

Задание № 2.

Проанализировав материалы периодической печати, учебника и других пособий, приведите примеры поведения сотрудников правоохранительных органов в различных служебных и жизненных ситуациях. Оцените их с точки зрения основных нравственных требований, предъявляемых к такому виду деятельности.

Задание № 3.

Рассмотрите этические кодексы полицейских европейских стран. Выделите общие и особенные черты. Проведите параллель с основным этическим документом ОВД РФ (Кодекс профессиональной этики сотрудников ОВД РФ).

Задание № 4.

Составьте проект Правил профессиональной этики для сотрудников нотариальной конторы, адвокатской палаты, юридической фирмы (на выбор).

Тестовые задания

1. Впервые термин «этика» (в смысле «нравы») ввел
 - а) Аристотель
 - б) Платон
 - в) Эпикур
 - г) Сократ
2. Термин «мораль» в переводе с латинского означает
 - а) очеловечивание
 - б) воспитание
 - в) место проживания
 - г) возделывание
3. В научном обиходе понятие «этика» закрепляют
 - а) пифагорейцы
 - б) эпикурейцы
 - в) стоики

г) киники

4. Немотивированные запреты, репрессивным образом определяющие поведение человека

а) традиции

б) обычаи

в) табу

г) все верно

5. Для какого этического направления главной нравственной ценностью является долг

а) эвдемонизм

б) ригоризм

в) утилитаризм

г) гедонизм

6. Термин «этика» вначале понимался как

а) очеловечивание

б) воспитание

в) место проживания

г) возделывание

7. Что входит в структуру нравственности

а) нравственные отношения

б) нравственная практика

в) нравственное сознание

г) все перечисленное

8. Переживание своего несоответствия моральным требованиям перед лицом других:

а) долг

б) вина

в) стыд

г) совесть

9. Необходимость выполнять свои нравственные обязанности, подчиняться воле более значимой, чем моя собственная

а) долг

б) вина

в) стыд

г) совесть

10. Особый морально-психологический механизм, который действует изнутри нашей собственной души, придирчиво проверяя, выполняется ли долг:

- а) долг*
- б) вина*
- в) стыд*
- г) совесть*

11. Переживание человеком несоответствия нормам, невыполнение долга перед самим собой, своим внутренним миром, перед Богом; не зависит от мнения других людей и возникает в случае, когда человек несет личную ответственность за происходящее

- а) долг*
- б) вина*
- в) стыд*
- г) совесть*

12. Профессиональная этика возникает как условие:

- а) регулирования общественных отношений;*
- б) теоретических научных исследований;*
- в) возникновения определенных профессий и развитие производственных отношений;*
- г) стремление представителей конкретных профессий к совершенствованию своей деятельности.*

13. Профессиональная этика в широком смысле – это:

- а) наука о возникновении, развитии и функционировании нравственности*
- б) наука о применении общих норм морали и специфических требований в повседневной деятельности сотрудника правоохранительных органов*
- в) наука, изучающая проблемы нравственности в обществе*
- г) реальная система норм, которые регулируют поведение людей в обществе.*

14. Что из перечисленного является нормами морали:

- а) средства воздействия общества на поведение отдельных лиц и деятельность организации*
- б) формы общественного сознания, представляющие собой систему взглядов, оценок, а также чувств и эмоций*
- в) правила поведения, справедливого и несправедливого отношения, поддерживаемые силой общественного мнения*

15. Как сформулировано «Золотое правило нравственности»

- а) Уважай мнение других*
- б) Поступай по отношению к другим так, как хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе*

в) Око за око, зуб за зуб

г) Почитай старших

16. Что является основным содержанием профессиональной этики:

а) правила поведения в общественных местах

б) традиции и обычаи

в) законы и правовые акты;

г) кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений с точки зрения профессиональной деятельности.

17. Каким образом, по Вашему мнению, возникает профессиональная мораль

а) это результат воли конкретного человека

б) на основе исторической преемственности трудовых традиций;

в) под влиянием политического момента;

г) создается учеными-теоретиками, разрабатывающими основные правила и кодексы

18. Согласны ли Вы с утверждением, что для каждой профессии существуют свои особенные профессиональные моральные нормы, складывающиеся исторически:

а) данное утверждение верно лишь отчасти

б) нет, это утверждение не верно;

в) да, абсолютно согласен;

г) во всех профессиях есть как общечеловеческие моральные нормы, так и специфические, связанные с ее специализацией

19. С чем связано появление различных видов профессиональной этики

а) дифференциаций условий труда

б) специализацией производства

в) специфическими особенностями профессиональной деятельности;

г) все ответы верны.

Задания для самостоятельного изучения

- Как предотвратить возникновение барьера первого впечатления, моделируя перцептивную сторону общения?

- Что общего между современным деловым этикетом и деловой этикой традиционного общества?

- Существует ли профессиональный этикет, чьи нормы противоречили бы общим этическим принципам?

- Как нужно вести себя при общении с иностранным партнером, если этикет его страны расходится с нормами Вашей?

- Актуально ли сегодня выражение "Клиент всегда прав"?
- Каковы этические основы делового имиджа начальника?
- В чем разница между этикетом общения с коллегами и этикетом общения начальником?
- Дайте определение понятиям «этика», «нравственность», «мораль».
- Сравните понятия «мораль» и «нравственность».
- В чём специфика нормативной этики?
- Перечислите основные элементы структуры нравственности.
- Какие разновидности научной этики можно выделить?
- Объясните основные свойства нравственности
- Дайте определение и перечислите основные этические категории.
- Какие функции выполняют этические категории?
- Назовите характерные черты этических категорий.
- Чем отличается понятие «добро» от понятия «добродетель»?

Раздел 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПРАВСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ, КОЛЛЕКТИВА, ОРГАНИЗАЦИИ

Основные понятия

- **Коллектив** - группа лиц, объединённых какой-либо общей деятельностью, работой, учёбой, решением определённой общественной задачи. В более широком смысле - люди, объединённые общими идеями, потребностями, интересами.
- **Корпоративная культура** – это способ и средство создания самоподдерживающейся и саморазвивающейся организации.
- **Корпорация** - форма организации бизнеса, основанная на долевой собственности и раздельной функции собственника и управления.
- **Нравственная ответственность личности** – внутренняя отчетность человека за все то, что происходит в области его влечений, выборов и конкретных поступков.
- **Нравственно-психологический климат коллектива** – в настоящее время можно считать установленным, что нравственно-психологический климат – это интегральная характеристика коллектива, которая является слагаемой таких его качеств, как целеустремлённость, доброжелательность, честность, дружелюбие, сотрудничество, увлечённость, принципиальность, социальная защищённость, ответственность, возможность профессионального роста и других.

- **Общественная ориентация предприятия** - формирование климата социальной ответственности предприятия перед обществом и людьми: интегрировать свои экономические интересы с интересами общества.

- **Социальная ответственность бизнеса** – это ответственность субъектов бизнеса за соблюдение норм и правил, неявно определенных или не определенных законодательством (в области этики, экологии, милосердия, человеколюбия, сострадания и т.д.), влияющих на качество жизни отдельных социальных групп и общества в целом. Ответственность наступает в результате игнорирования или недостаточного внимания субъектов бизнеса к требованиям и запросам общества и проявляется в замедлении воспроизводства трудовых ресурсов на территориях, являющихся ресурсной базой для данного вида бизнеса. Социальная ответственность бизнеса (СОБ) - это добровольный вклад бизнеса в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах, связанный напрямую с основной деятельностью компании и выходящий за рамки определенного законом минимума.

- **Социальная ответственность организации** – это действия организации, предпринимаемые во благо общества добровольно, а не по требованию закона.

- **Социальная политика организации** – а современном этапе означает деятельность работодателей, менеджеров и сотрудников для удовлетворения социальных потребностей, гармонизации социальных интересов, реализации социальных прав и социальных гарантий, предоставления социальных услуг и социальной защиты персонала.

Практические задания

Задание 1. Кратко составьте письменные ответы на следующие вопросы:

-С чем связано появление концепции корпоративной социальной ответственности?

-Что такое социально значимые отрасли экономики?

-Как влияет рейтинг корпоративной социальной отчетности на дальнейшее ведение бизнеса?

-Оцените эффективность корпоративных социальных программ крупных предприятий России.

-Оцените благотворительность в современной России (на примере НКО по выбору)

-Опишите и охарактеризуйте основные этапы составления корпоративного социального отчета.

-Охарактеризуйте основные положения международного стандарта серии ИСО 14000.

-Проанализируйте основные положения международного стандарта ИСО 18000.

Задание 2.

Ниже приводятся определения важнейших терминов по данному разделу. Выберите правильное определение для каждого термина из списка:

1) *добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.*

2) *форма коллективной самоорганизации граждан для взаимопомощи или защиты своих интересов в политической, экономической и социальной областях; основа гражданской инициативы – личный контакт, полная добровольность и свобода участия при отсутствии формального членства, иерархической организации деятельности, дифференциации по социальному, партийному и иным признакам.*

3) *письменный документ, издаваемый ежегодно, содержащий описание цели организации, сведения о программах, мероприятиях и достижениях; обоснование права организации получать соответствующие взносы; информацию о руководящем органе и структуре; финансовый отчет организации за год, отражающий количество привлеченных денежных средств, материальных ресурсов и полученных услуг в денежном выражении и их расходование за истекший финансовый год.*

4) *любые индивидуумы, группы или организации, оказывающие существенное влияние на принимаемые компанией решения или оказывающиеся под воздействием этих решений (например, сотрудники компании, клиенты, контрагенты, деловые объединения, общественные организации, государство и т.д.).*

5) *ответственность компании как работодателя, делового партнера, «гражданина», члена сообщества (пределы сообщества определяются географией деятельности компании: на уровне района, города, страны, мира); часть постоянной стратегии компании по увеличению своего присутствия в обществе и развитию своего бизнеса; возможность оказать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.*

6) *философия поведения т концепция выстраивания деловым сообществом, компаниями и отдельными представителями бизнеса своей*

деятельности, направленной на удовлетворение ожиданий заинтересованных сторон в целях устойчивого развития и сохранения ресурсов для будущих поколений.

7) философия поведения и концепция выстраивания деловым сообществом, компаниями и отдельными представителями бизнеса своей деятельности, направленной на удовлетворение ожиданий заинтересованных сторон в целях устойчивого развития и сохранения ресурсов для будущих поколений с выделением следующих приоритетов.

8) система взаимоотношений между работниками (представителями работников), работодателями (представителями работодателей), органами государственной власти, органами местного самоуправления, направленная на обеспечение согласования интересов работников и работодателей по вопросам регулирования трудовых отношений и иных, непосредственно связанных с ними отношений.

9) материальные, технологические, управленческие, финансовые и иные ресурсы компании, направляемые на реализацию корпоративных социальных программ, осуществление которых в стратегическом отношении предполагает получение компанией определенного экономического эффекта.

10) рост производительности труда и снижение трудоёмкости, снижение материалоемкости и себестоимости продукции, рост прибыли и рентабельности.

11) восприятие компании в широких слоях общества, формирование которого достигается за счет проектов и деятельности, направленные на репутационное продвижение, улучшение имиджа, поддержку традиций, с которыми ассоциируются предприятия – это яркие запоминающиеся мероприятия, не имеющие прямого отношения к деятельности предприятий, но приносящие ему или создающие для него дополнительные ценности в восприятии общественности, СМИ, партнеров, конкурентов, местных сообществ.

12) добровольно осуществляемая компанией деятельность в экономической, социальной и экологической сферах, направленная на удовлетворение соответствующих ожиданий внутренних и внешних заинтересованных сторон.

- а) Годовой отчет;
- б) Гражданская инициатива;
- в) Стейкхолдеры;
- г) Корпоративная социальная ответственность (КСО);
- д) Социальное партнерство;

- е) КСО (формулировка САФ);
- ж) Корпоративные социальные инвестиции;
- з) КСО (формулировка АМР);
- и) компания, действующая по принципам социальной ответственности и осуществляющая комплекс социальных программ в приоритетных для нее направлениях;
- к) Благотворительная деятельность;
- л) Корпоративные социальные программы (формулировка АМР);
- м) Социальный бренд.

Задание 3.

Цель задания - определить значение корпоративной социальной ответственности и потребительского отношения в обществе, институциональной экономике с учетом представленных ресурсов и возможных вариантов действий.

Описание ситуации.

В теории социальной ответственности есть, конечно, рациональное зерно, иначе она не завоевывала бы сейчас мир. Только вот к попыткам оправдать бизнес и откупиться от общества оно отношения не имеет. Заботиться о сотрудниках, соблюдать экологические стандарты, инвестировать в инфраструктуру и развивать социальный маркетинг нужно ровно настолько, насколько это отвечает эгоистическим интересам бизнеса по извлечению прибыли - только тогда подобная деятельность не развратит ни сам бизнес, ни общество. Смывающий «грехи» офтальмолог Игорь Медведев относится к своему ресторану не как к благотворительности, а как к коммерческому проекту. И как раз благодаря этому после посещения ресторана люди оставляют незрячим официантам стодолларовые чаевые. Они платят не за социальную ответственность, а за услугу - пребывание в полной темноте, новые ощущения и возможность соперничать. «Ресторан прибыльный со второго месяца», - уверяет Игорь Медведев. Анита Роддик создала экологический и этический бренд The Body Shop, наглядно показав, что социальная ответственность бизнеса прежде всего зависит от социальной ответственности потребителей его продукции. Если люди одобряют деятельность компании, они просто покупают ее товары, если не одобряют - покупают у конкурентов. Вот тут и наступает момент истины: готово ли общество за свои убеждения не попросить расстаться с рублем других, а вытащить его из своего кармана - или наоборот, не купить и поступиться привычным образом жизни. Так происходит социально ответственное голосование рублем и долларом, а не социально безответственное

шантажирование делового мира. Нивх Владислав Соловьев клеймит незаконную добычу нефти компанией Shell, но при передвижении по Сахалину все-таки предпочитает автобус оленю.

Задание 4.

Блиц-опрос по следующим вопросам:

1. Согласны ли Вы с точкой зрения, что корпоративная социальная ответственность есть требование денег у бизнеса? Аргументируйте.

2. Как Вы думаете, действительно ли благотворительность «развращает» благополучателей, формируя потребительское отношение?

3. Должна ли быть у бизнеса социальная ответственность, кроме соблюдения законов и уплаты налогов? Да/нет, почему?

4. Как Вы понимаете, в чем принципиальная разница между благотворительностью и корпоративной социальной ответственностью.

5. Раскройте пять основных черт модели социальной ответственности малых предприятий.

6. Каковы факторы, создающие предпосылки для тяжелой ситуации в сфере малого бизнеса в системе КСО?

7. Определите пути становления института социально ответственного поведения в бизнес-среде.

Тестовые задания

1. Цель, которую преследует коммерческая организация, осуществляющая социальные инвестиции:

- а) повышение национального дохода*
- б) повышение уровня (качества) жизни*
- в) получение прибыли*
- г) повышение уровня и качества жизни посредством удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей*

2. Основной показатель эффективности социального инвестирования, который характеризует степень удовлетворенности населения качеством жизни:

- а) социальный эффект*
- б) социальная эффективность*
- в) социально-экономическая эффективность*
- г) экономическая эффективность*

3. Ученый, концептуально исследовавший в своих работах понятие и содержание социальной ответственности:

- а) Г.Боуэн*
- б) К.Девис*

в) *Дж.МакГуир*

г) *С.Сети*

4. Страны, придерживающиеся такой разновидности социального партнерства, которая предполагает активное участие государства в регулировании социально-трудовых отношений, происходящее на уровне страны, отрасли, отдельного предприятия:

а) *Австрия*

б) *Канада*

в) *Германия*

г) *Россия*

д) *Франция*

е) *Бельгия*

ж) *Нидерланды*

з) *Финляндия*

и) *Швеция*

5. Социальная ответственность – это:

а) *правило*

б) *этический принцип*

в) *закон, обязательный для исполнения*

г) *норматив*

Задания для самостоятельного изучения

-Корпоративная социальная ответственность как концепция.

-Прообраз корпоративной социальной ответственности – профессиональная этика.

-Индивидуальная ответственность как основа корпоративной социальной ответственности.

-Ответственность как понимание, осознание, учет последствий деятельности по критериям ее необходимости и эффективности, возможности порицания или поощрения.

-Типологическое разнообразие ответственности.

-Система и механизмы реализации корпоративной социальной ответственности.

-Виды внешней корпоративной социальной ответственности.

-Формы внешней корпоративной социальной ответственности.

-Инструменты реализации внешней корпоративной социальной ответственности.

-Проблемы формирования внешней корпоративной социальной ответственности в современной России.

- Виды внутренней корпоративной социальной ответственности.
- Формы внутренней корпоративной социальной ответственности.
- Главные критерии социальных программ.
- Корпоративный кодекс организации.
- Социальный пакет (бесплатные обеды, медицинские страховки, транспортные расходы, путевки на курорт, занятия в спортивных клубах и др.).
- КСО как фактор устойчивого развития и источник конкурентных преимуществ организации
- Оценка эффективности корпоративной социальной ответственности
- Социальная ответственность в условиях трансформации модели экономического роста
- Социально ответственный бизнес как явление.
- Корпорация как моральный агент.
- Корпоративная миссия.
- Корпоративная стратегия.
- Корпоративный имидж.
- Корпоративная репутация.
- Соотношение понятий бизнес и общество.
- Роль государства в развитии и поддержании КСО - правовое регулирование, налоговая политика, институциональная политика.
- Рейтинги социальной ответственности.
- Социально-ответственное поведение и корпоративная культура.
- Оценки внешних и внутренних социальных программ.
- Отразите суть комплексного подхода к КСО.
- Перечислите формы подготовки и оформления отчета.
- Назовите принципы стандартов социальной отчетности в России и за рубежом.
- Раскройте значение корпоративных социальных кодексов.
- В чем заключается стандартизация КСО?
- На каких нормативно-правовых актах основана стандартизация КСО?

Раздел 6. ИМИДЖ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЕ ЛИЧНОСТИ, ОРГАНИЗАЦИИ

Основные понятия

- **Вербальный имидж** – это мнение о человеке, которое формируется на основе его вербальной продукции. Вербальный имидж формируется только через речь (устную или письменную).

- **Внешний имидж организации** – включает в себя представления деловых партнеров о ней как о субъекте определенной деятельности, соблюдающем или не соблюдающем деловые, этические нормы бизнеса в осуществлении своих обязательств.

- **Вторичный имидж** - формируется только в процессе конкурентной борьбы. Это компромисс между стремлением обрести лидера, образ которого зеркально повторяет идеал, и желанием избежать лидера, образ которого более всего противоречит идеальному.

- **Габитарный имидж** – это мнение о человеке, сформированное на основе восприятия имиджформирующей информации о его внешнем виде.

- **Идеальный имидж** – это суммарное представление людей о лидере, но идеальный имидж обычно недостижим.

- **Имидж** – «изображение, подобие, мысленный образ, представление, символ», «целенаправленно формируемый образ», «сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально окрашенный образ». Имидж – категория, универсально применимая к любому объекту, становящемуся предметом социального познания: к человеку (персональный имидж), организации (корпоративный имидж), социальной позиции (имидж политического деятеля), профессии (имидж юриста и пр.), образованию (имидж выпускника вуза, колледжа, лицея и т. д.), к торговой марке, к предметам, к отдельным потребительским характеристикам материальных объектов (имидж качества) и т. д.

- **Имидж организации** – это совокупное общественное восприятие компании или фирмы многими людьми.

- **Имиджеология** – наука, способствующая созданию определенного образа, согласно поставленным задачам и целям. Среди основных задач имиджеологии - создание уникальной, индивидуальной концепции успешного имиджа.

- **Имиджмейкер** – это профессионал, занимающийся созданием имиджа кого- или чего-либо.

- **Кинетический имидж** – это мнение о человеке, которое создается на основе восприятия и оценки его кинетики. «Кинетический» – от слова «кинетика», что в переводе с греческого означает «относящийся к движению». В психологии под кинетикой имеют в виду особый вид языка человека – кинетический язык, который проявляет себя в жестике, позе, дистанции и мимике.

- **Овеществленный имидж** – это мнение о человеке, которое создается на основе восприятия и оценки вещей и предметов, произведенных самим человеком.

- **Первичный имидж** – это представление о конкретном человеке, сложившееся в сознании многих людей после первичного знакомства с ним. Первичный имидж во многом соответствует идеальному имиджу, но не совпадает с ним.

- **Профессиональный имидж** - определяется тем, насколько он соответствует характеру, требованиям выполняемой работы, образу организации.

- **Профессиональный имидж персонала** – это собирательный обобщенный образ сотрудников организации, включающий наиболее характерные для него черты.

- **Рекламный имидж** – это конструирование и распространение идеального образа товара, услуг с целью стимулирования их потребления.

- **Средовый имидж** – это мнение о человеке, которое создается на основе восприятия и оценки среды его обитания. В понятие «среда обитания» входит все то, что сделано или могло быть сделано по воле человека (его рабочий кабинет, рабочий стол, автомобиль и пр.), т.е. то, что люди видят и связывают с человеком.

Практические задания

Задание 1.

Представьте в виде письменного отчета ответ на вопрос «Какие новые направления профессиональной деятельности появились в связи с популяризацией знаний по имиджологии?».

Задание 2.

Приведите примеры из собственной практики, характеризующие значение имеет владение техниками имиджологии для современного человека?

Задание 3.

Составьте (опишите) имидж успешного работника банка на основе прямой и косвенной имиджформирующей информации.

Задание 4.

Сформулируйте требования, которые должны соблюдать сотрудник и руководитель учреждения, чтобы его воспринимаемый имидж был успешным.

Задание 5.

Составьте (опишите) имидж неудачливого сотрудника сферы услуг на основе прямой и косвенной имиджформирующей информации.

Задание 6.

Определите различие между понятиями «мнение», «имидж» и «авторитет». Мотивируйте свой ответ и приведите примеры.

Задание 7.

Проанализируйте имидж одного из современных зарубежных политиков (Ангела Меркель, Франсуа Оланд, Барак Обама, Дональд Трамп) и определите что повлияло на формирование имиджа.

Задание 8.

Сформулируйте угрозы положительному корпоративному имиджу данной фирмы (организации).

Задание 9.

Составьте план взаимодействия со СМИ по формированию внешнего позитивного имиджа данной организации.

Задание 10.

Приведите примеры расхождений между имиджем и репутацией.

Задание 11.

Составьте таблицу общих и отличительных черт имиджа и репутации, сопроводив каждое из положений таблицы примерами.

Задание 12.

Охарактеризуйте имиджевые преимущества Краснодарского края.

Задание 13.

Разработайте концепцию и план мероприятий по формированию имиджа Краснодара.

Задание 14.

Сформулируйте стереотипные представления о России в зарубежной прессе, негативно влияющие на имидж государства. Подберите контраргументы, развенчивающие эти социальные мифы.

Задание 15.

Охарактеризуйте ваши представления о положительном и отрицательном имидже личности, учитывая все характеристики и составляющие личностного имиджа. Задание 2. Сформулируйте свои представления об имидже лидера, опираясь на характеристики и составляющие личностного имиджа.

Задание 16.

Предложите свою систему построения позитивного личного имиджа сотрудника фирмы.

Задание 17.

Сформулируйте свои представления о «шагах» по формированию позитивного имиджа руководителя фирмы.

Задание 18.

Составьте программу формирования/коррекции собственного делового имиджа с учетом будущей профессиональной деятельности.

Тестовые задания

1. Имидж является:
 - а) Моделью поведения*
 - б) Рекламой*
 - в) Способом самовыражения*
 - г) Демонстрацией намерения*
2. Целью имиджа является:
 - а) Получение одобрения аудитории*
 - б) Получение прогнозируемого результата*
 - в) Возможность самовыражения*
 - г) Возможность самоутверждения*
3. Социальная группа, для которой создается имидж – это:
 - а) Реципиент имиджа*
 - б) Аудитория имиджа*
 - в) Субъект имиджа*
 - г) Социум*
4. Тип имиджа, отражающий наш идеал, то к чему мы стремимся:
 - а) Желаемый*
 - б) Текущий*
 - в) Зеркальный*
 - г) Личностный*
5. Тип имиджа, характеризующий систему представлений об образе конкретного человека:
 - а) Личностный*
 - б) Корпоративный*
 - в) Текущий*
 - г) Зеркальный*
6. Образ мыслей, интеллект, интересы, ценности, хобби относятся к составляющей имиджа:

- а) Внутренней*
- б) Внешней*
- в) Процессуальной*
- г) Множественной*

7. Внешние составляющие имиджа – это:

- а) Прическа*
- б) Интеллект*
- в) Хобби*
- г) Голос*

8. Внутренние составляющие имиджа – это:

- а) Прическа*
- б) Интеллект*
- в) Хобби*
- г) Голос*

9. Акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать благоприятное впечатление, соответствующее чьим-либо идеалам:

- а) Самопрезентация*
- б) Стереотип*
- в) Социальный статус*
- г) Функция имиджа*

10. Как называется специалист по созданию имиджа?

- а) специалист по имиджу*
- б) имиджмейкер*
- в) носитель имиджа*

10. Из каких внешних атрибутов складывается имидж организации

- а). Логотип*
- б). Слоган*
- в). Рекламный образ*
- г). Реклама*

11. Что в имиджологии называют понятием «инвертированный имидж»?

- а). Любой положительный образ.*
- б). Отрицательный имидж конкурента.*
- в). Имидж товара.*
- г). Желаемый имидж.*

12. В соответствии с функциональным подходом к типологии имиджей, имидж, свойственный нашему представлению о себе называется:

- а). Текущий имидж.*
- б). Зеркальный имидж.*

- в). *Желаемый имидж.*
- г). *Множественный имидж.*

13. Как в имиджологии называют процесс построения имиджа посредством одежды?

- а). *Имиджклоузинг.*
- б). *Имиджмейкинг.*
- в). *Политический консалтинг.*
- г). *Верный ответ отсутствует.*

14. Инструментарий имиджологии включает в себя следующие технологии?

- а). *Позиционирование.*
- б). *Манипулирование.*
- в). *Баллотирование.*
- г). *Все ответы верны.*

15. Формирование имиджа в глазах внутренней общественности соответствует следующим принципам

- а) *Приоритет внешних коммуникаций над внутренними.*
- б) *Приоритет внутренних коммуникаций над внешними.*
- в) *Паритет внешних и внутренних коммуникаций.*
- г) *Предварительное освещение новости в СМИ.*

Задания для самостоятельного изучения

- Каковы исторические корни возникновения в России имиджологии?
- Каковы предмет, объект, задачи и методы исследования современной имиджологии?
- Каковы тенденции и перспективы развития имиджологии в России в ближайшее десятилетие?
- Чем занимается имиджмейкер? В чем заключаются объективные трудности подготовки специалистов-имиджмейкеров?
- Что вкладывают в понятие «имидж» различные исследователи этого феномена? Чем, с вашей точки зрения, вызвано наличие большого количества порой взаимоисключающих формулировок понятия?
- Каковы основные характеристики имиджа?
- Какие функции выполняет имидж?
- Какие виды имиджа вам известны?
- Что такое имиджформирующая информация?
- Чем косвенная имиджформирующая информация отличается от прямой?

- Какими способами может посылаться имиджформирующая информация от одного человека другому?

- Какие каналы перемещения имиджформирующей информации вам известны? Охарактеризуйте их.

- Что из себя представляет удачная стратегия формирования собственного имиджа?

- Что из себя представляет индивидуальный имидж человека?

- Каковы принципы формирования индивидуального имиджа?

- Каковы технологии формирования индивидуального имиджа?

- Что из себя представляет профессиональный имидж человека?

- Каковы принципы формирования профессионального имиджа?

- Каковы технологии формирования профессионального имиджа?

- Что такое имидж организации? Чем он отличается от имиджа человека?

- Какие элементы внешней среды оказывают влияние на процесс формирования имиджа организации? Укажите, степень влияния каких из перечисленных вами элементов более высокая, и чем это обусловлено.

- Какие типологии имиджа организации вам известны? Укажите базисные основания для выделения соответствующих типологий.

- Что представляют собой ключевые характеристики успешного формирования благоприятного имиджа?

- Какие модели формирования имиджа организации вам известны? В чем их принципиальные различия?

- Какие требования к названию организации как условию эффективности формирования положительного имиджа выделяют в специализированной литературе?

- Какие технологии целесообразно использовать при выборе названия организации или его конструировании?

- Какие требования к оформлению интерьера офисного помещения организации как условию эффективности формирования положительного имиджа выделяют в специализированной литературе?

- Какие требования к персоналу и его корпоративной культуре как условию эффективности формирования положительного имиджа выделяют в специализированной литературе?

- Проблема соотношения имиджмейкинга и PR в разработке и поддержании имиджа.

- Имидж как система и процесс.

- Формирование имидж-модели.

- Проблемы практической реализации имидж-модели.
- Структура имиджа. Структурный подход к формированию имиджа.
- Типология имиджей.
- Функции персонального имиджа.
- Функции имиджа организации.
- Роль репутации в формировании имиджа.

Раздел 7. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И КУЛЬТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СУБЪЕКТОВ КОММУНИКАЦИИ

Основные понятия

- **Аргументация** - способ убеждения кого-либо посредством логических доводов.

- **Аттракция** – механизм восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства, которое способствует формированию привязанности, дружеских чувств, симпатии или любви.

- **Вербальное общение** – словесное, речевое общение.

- **Деловое общение** – особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

- **Диалог** - форма устной речи, разговор двух или нескольких лиц. В деловом общении представляет собой взаимный обмен информацией и учет каждым его участников психических состояний собеседников и их интересов.

- **Закрытые вопросы** - вопросы, требующие ответов «да» или «нет» и не способствующие продолжению обсуждения.

- **Зеркальные вопросы** - повторение с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, с целью заставить собеседника увидеть свое утверждение как бы со стороны.

- **Идентификация** – один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.

- **Интерактивная сторона общения** – организация взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знания и идеями, но и действиями. И.С.О. отражает процесс систематической смены коммуникативных ролей и взаимного воздействия партнеров по общению.

- **Коммуникативная компетентность** – сложное социально-психологическое образование, выражающееся в способности человека

адекватно оценивать себя, свое место среди других людей, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния партнеров по общению, прогнозировать межличностные события, выбирать и осуществлять адекватные способы обращения с окружающими.

- **Коммуникативная сторона общения** - сторона общения, заключающаяся в обмене информацией между людьми.

- **Коммуникативная толерантность** – определяется как отношение личности к людям, показывающее степень переносимости ее неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

- **Коммуникативные способности** – индивидуальные способности личности, обеспечивающие взаимодействие между людьми в процессе общения, умение найти правильный контакт с учащимися, а также установление оптимального взаимоотношения с ними.

- **Коммуникативный барьер** – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации. В настоящее время психологи выделяют разные типы коммуникативных барьеров, среди которых имеют место барьеры непонимания, социокультурных различий, барьеры отношений.

- **Коммуникация** - в широком смысле - обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Коммуникация может осуществляться вербальными и невербальными средствами. К. в деятельностном подходе - совместная деятельность участников коммуникации (коммуникантов), в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними.

- **Манипулирование в общении** - скрытое психологическое воздействие на человека, меняющее его поведение в заданном направлении и обеспечивающее воздействующей стороне различные преимущества.

- **Мотивационное деловое общение** - обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями.

- **Невербальное общение** – несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т.д.

- **Общение** - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию. Вне общения невозможна человеческая деятельность.

- **Открытые вопросы (Каково? Как? Когда?)** - это вопросы, направленные на получение информации, способной заинтересовать, активизировать различные мнения.

- **Переговорное пространство** - область, в рамках которой возможно достижение соглашения.

- **Переговоры** - процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

- **Переговоры на основе взаимного учета интересов** - одна из стратегий ведения переговоров, при которой характерно взаимное стремление сторон в выработке решения, максимально удовлетворяющего интересы каждой из них.

- **Перцептивная сторона общения** – процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.

- **Публичное выступление** – публичное выступление, также называемое ораторским искусством или речью, традиционно означало общение лицом к лицу с живой аудиторией. Сегодня это включает в себя любую форму выступления перед аудиторией, в том числе предварительно записанную речь, произнесенную на большом расстоянии с помощью технологий.

- **Рефлексия** – активное слушание собеседника, постоянное реагирование на его речь.

- **Слушание** - процесс восприятия информации.

- **Тактика общения** - варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.

- **Транзактный анализ Э.Берна** – в концепции американского психолога Э.Берна - это анализ взаимоотношений людей, в том числе деловых, с точки зрения взаимодействия их психологических состояний.

- **Экстралингвистические средства общения** - включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).

- **Эмпатическое слушание** - наиболее интимный вид слушания, используемый прежде всего при необходимости глубокого проникновения в проблему и установления более личных отношений с партнером, дает собеседнику ощущение вашего сопереживания.

- **Эмпатия** – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

- **Этика делового общения** - учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

- **Эффект первого впечатления** – мнение о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече. Влияет на дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека.

Практические задания

Задание 1.

Условие. Найти в художественной литературе и записать примеры механизмов перцепции (фрагменты текста с указанием названия произведения и автора).

Инструкция. Проанализировать отрывки представленные ниже, в качестве примеров, определить типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

Пример 1. «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н.Толстой. «Крейцера соната»).

Пример 2. «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).

Пример 3. «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе - за политического заговорщика; в передней - за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»).

Пример 4. «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

Задание 2. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические

замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Как вести себя?

Задание 3. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что вы предпримете?

Задание 4. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Задание 5. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 6. Объясните смысловые и стилистические различия между следующими обозначениями: Физическое лицо - физик. Юридическое лицо - юрик. Человек - физическое лицо. Заплатить - произвести оплату. Договариваться - составлять договор. Безналичные платежи - безнал. Наличные деньги - кэш. Кадровик/кадровичка - специалист по кадрам. Платежное поручение - платежка. Разрешить - дать добро. Неоформленный товар - неучтенка. Товар ненадлежащего качества - плохой товар - брак. Менеджер - руководитель - босс - начальник. Чиновник - бюрократ - аппаратчик - сотрудник. В связи с вышеизложенным - поэтому. Отказаться от исполнения договора купли-продажи - отказаться от покупки - вернуть товар. В случае обнаружения в товаре недостатков - если вещь окажется с браком. Используя рассмотренные примеры, объясните различия между лексикой официально-делового стиля и деловым жаргоном.

Задание 7. Объясните смысловые и стилистические свойства следующих обозначений: Аппаратчик, управленец, энергонадзоровец, силовик, налоговый, бюджетник, льготник, персоналка, прослушка, выездной/невыездной, нелегал, лимитчик; недострой, незавершёнка,

ненаселёнка, сопроводилка, факсовка, рапортичка, неучтёнка, оборонка, социалка, нефтянка, коммуналка, капиталка, муниципалка, наложка, раскрутить, замотать, увязать (вопрос), проталкивать, пробивать, продавливать (решение), спустить (инструкцию), определиться, доложиться, состыковать, дожать, разрулить, растаможка, откат, обналчить, раскрутить, раскрутка; оперативка, проработка, отследить, загрузить, задействовать, проговорить, звониться, обсчитать, выйти (на кого-л.), отксерить, факсовать, подчистить хвосты.

Задание 8. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты:

- Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.

- В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.

- Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.

- Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.

- Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.

- В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.

- Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.

- Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.

- Микрофоны надо перенести взад.

- Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.

- У нас есть альтернативные люди на этот пост.

- Я не могу не сказать своего голоса.

- Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.

- Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Задание 9. Дайте короткие ответы на вопросы.

- Назовите особенности невербального общения

- Назовите приемы невербальной коммуникации.

-Приведите примеры того, как они отражают эмоциональное состояние человека.

-Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?

-Приведите классификацию невербальных средств общения.

- Как дистанция между субъектами влияет на психологический комфорт беседы?

-Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?

- В каких случаях мы доверяем в первую очередь «невербалике» (жестам, мимике, интонации), а затем содержанию слов?

-Какие эмоции легче всего распознать по невербальным проявлениям?

-Какие мимические признаки вы могли бы назвать в качестве характерных для разных эмоциональных состояний большинства людей?

Тестовые задания

1. Содержание делового общения составляет:

а) обсуждение социально-значимой проблемы;

б) удовлетворение потребности в общении;

в) внутренний личностный мир субъектов общения;

г) формирование профессиональных навыков и умений.

2. К невербальным средствам делового общения относятся:

а) речевые конструкции;

б) социальные диалекты;

в) мимика, жесты, походка;

г) психические познавательные процессы.

3. С чем связаны коммуникативные способности?

а) С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.

б) С успешным решением проблем межличностного общения.

в) С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации

4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:

а) Взрослый.

б) Родитель.

в) Ребенок.

5. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.

а) Зеркало.

б) Парафраз.

в) Эхо-реакция.

6. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?

а) Деятельностное.

б) Кондиционное.

в) Материальное.

7. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности:

а) Инструментальная.

б) Трансляционная.

в) Социализирующая.

8. Интерактивный аспект общения включает:

а) соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.

б) обмен информацией.

в) регуляцию действий одного индивида планами другого.

г) механизмы межличностного познания.

9. Эмпатия базируется на основе

а) попытки поставить себя на место другого.

б) умения представлять, что чувствует другой человек.

в) формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.

г) попытки определения причин поведения другого.

10. К фонетическому коммуникативному барьеру относят

а) различную систему тезаурусов.

б) эмоциональное состояние.

в) использование слов паразитов.

г) отношение к собеседнику.

11. Переговоры на основе взаимного учета интересов

а) стороны ориентированы на конфронтацию.

б) стороны ориентированы на сотрудничество.

в) стороны ориентированы на противодействие.

г) все ответы верны.

12. Недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов являются.

а) выбор стратегии должен носить обоюдный характер.

б) сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству.

в) наличие взаимоисключающих интересов.

г) все ответы верны.

13. К содержательной стороне ведения переговоров относят

- а) определение повестки дня.
- б) оценку возможных альтернатив.
- в) длительность.
- г) все ответы верны.

14. Основателем трансактного анализа является:

- а) Адлер.
- б) Берн.
- в) Роджерс.
- г) Перлс;
- д) Юнг.

15. К фонетическому коммуникативному барьеру относят

- а) различную систему тезаурусов.
- б) эмоциональное состояние.
- в) использование слов паразитов.
- г) отношение к собеседнику.

16. Для монолога как формы коммуникативного влияния характерно:

- а) установка «на равных».
- б) установка «сверху в низ».
- в) пробуждение интереса.
- г) все ответы верны

Задания для самостоятельного изучения

- Могут ли процессы коммуникации, перцепции и интеракции в общении осуществляться вне друг друга?

- Выделите коммуникативную, перцептивную и интерактивную сторону общения в таком его виде как торги.

- В чем отличие между спором и полемикой, дебатами и дискуссией?

- Что является критерием правильного выбора вида делового общения в зависимости от его цели?

- Почему жесты должны интерпретироваться только в их совокупности и с учетом ситуации, в которой находится человек?

- Какие рекомендации можно дать человеку, желающему, чтобы жесты его не выдавали?

- Как в ходе делового общения выяснить, какова величина личностного пространства собеседника?

- Каково оптимальное взаимное расположение 3-4 партнеров в ситуации переговоров?

- В чем основное отличие переговоров от других видов делового общения.

- Какие факторы способствуют обладанию психологического преимущества на переговорах?

- Обоснуйте психологически, какую последовательность лучше предложить: "встреча - размещение - отдых - переговоры" или "встреча - размещение - переговоры - отдых"?

- Стоит ли указывать партнеру по переговорам, что Вы видите в его поведении применение нечестных уловок?

- Каково Ваше мнение относительно этической основы тестирования в деловом общении?

- В чем отличие этических норм при общении с коллегами и при общении с клиентами?

- Как обращаться к собеседнику при деловом общении, если вы не знаете его имени?

- В каких случаях неэтично прибегать к помощи телефона, а необходимо написать письмо?

- Как привлечь внимание на свое выступление, не нарушая при этом этических норм?

- Социальные стереотипы и их значение для процесса делового общения.

- Детерминация поведения личности в деловом общении.

- Социальная установка личности и её роль в процессе делового общения.

- Общение: понятие, структура, функции.

- Психологические особенности коммуникативного компонента общения.

- Барьеры коммуникации.

- Психологические приемы привлечения внимания собеседника.

- Психологические законы организации информации.

- Психологические особенности интерактивного компонента общения.

- Техника внушения.

- Техника убеждения.

- Техника подражания.

- Техника заражения.

- Спор: понятие, виды.

- Психологическая специфика спора.

- Невербальные особенности в процессе делового общения.

- 7 Психологические особенности эффективности делового общения.

- НЛП в деловом общении.
- Психологические особенности проведения деловой беседы.
- Психологические особенности организации начала деловой беседы.
- Психологические приемы влияния на партнера в процессе деловой беседы.
- Психологические особенности фазы аргументации деловой беседы.
- Психологические приемы нейтрализации замечаний собеседника.
- Психологические особенности проведения деловых переговоров.
- Психологические приемы подготовки к деловым переговорам.
- Психологические приемы организации начала деловых переговоров.
- Психологический климат в процессе деловых переговоров условия его создания.
- Психологические правила активного слушания в процессе деловой беседы, переговоров.
- Национальные особенности ведения деловых переговоров.
- Российские национальные особенности ведения деловых переговоров.
- Психологические особенности организации и проведения деловых совещаний.
- Психологические особенности публичного выступления.
- Психологические особенности подготовки к публичному выступлению.
- Психологические требования к публичному выступлению.

Раздел 8. КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Основные понятия

- **Арбитр** - третья сторона в конфликте.
- **Блеф** - тактический прием конфликтного противоборства; представляет собой демонстрацию реально не существующих сил и средств с целью запугивания оппонента.
- **Вертикальный конфликт** - предполагает взаимодействие объектов вертикального подчинения руководитель-подчиненный, предприятие - вышестоящая организация, малое предприятие - учредитель. Особенностью данного вида конфликтов - изначально разное соотношение власти участников, разные возможности при взаимодействии.
- **Виртуальный конфликт** – это такой конфликт, источник которого находится не в той реальности, в которой протекает сам конфликт, и он не может быть разрешен за счет средств, принадлежащих той реальности, в которой он протекает.

- **Внутриличностный конфликт** - конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

- **Вражда** - отношения и действия, проникнутые неприязнью, взаимной ненавистью.

- **Враждебность** - психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

- **Горизонтальный конфликт** - предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов; руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой.

- **Границы конфликта** - внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

- **Групповые конфликты** - конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

- **Деструктивный потенциал конфликта** - нарастание «отклоняющихся» признаков в конфликте и перевод фокуса внимания конфликтующих сторон с содержания конфликта на форму. Основные признаки деструктивности: разрушение целостности системы, выход за пределы правового поля, дисфункциональность, антагонистические требования сторон (в логике «все или ничего», «жизнь или смерть»).

- **Диагностика конфликта** - исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

- **Динамика конфликта** - ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

- **Жертва конфликта** - человек, который провоцирует насильственные и агрессивные действия по отношению к себе, демонстрируя одновременно комплексы неполноценности и незащищенность.

- **Завершение конфликта** - устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

- **Замораживание конфликта** - отказ его участников от открытой борьбы при сохранении основного противоречия между ними.

- **Инцидент** - 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

- **Источники конфликтов** - стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на поведение людей, проблемы трудовой

мотивации, разрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях.

- **Классификация и типологизация конфликта** - это процесс систематизации множества разнородных процессов, объектов и элементов. Систематизируют конфликты по разным основаниям:

- **Коммунальный конфликт** - конфликт вне деятельности

- **Компромисс** - стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

- **Конгруэнтность** - адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

- **Консенсус** - общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

- **Конфликт** – столкновение сторон в рамках сохранения значимости установки на реализацию интересов, удовлетворение потребностей, мотивов, целей и ценностей.

- **Конфликт латентный** - скрытый, неявный конфликт, начальная стадия в развитии конфликта, характеризующаяся отсутствием открытых действий оппонентов.

- **Конфликт межрегиональный** - столкновение между властями близлежащих территориальных единиц по поводу возвращения территориальной целостности и самостоятельности управления, которое было отнято в результате войн, революций, аннексий и контрибуции.

- **Конфликтменеджер** - специалист в области разработки технологий профилактики, регулирования и разрешения конфликтов.

- **Конфликтная ситуация** - накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

- **Конфликтогены** - это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними

- **Конфликтологическая компетенция** - это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на

минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

- **Конфликтология** – междисциплинарная область научного исследования конфликта. Объектом ее являются конфликты различного уровня: зооконфликты, внутриличностные, социальные конфликты (межличностные, межгрупповые, межгосударственные), предметом – общие закономерности возникновения, развития и завершения конфликтов, основные принципы, способы и приемы деятельности по отношению к конфликту, т.е. управление конфликтом.

- **Критерии разрешения конфликта** - это количественные и качественные характеристики, позволяющие зафиксировать переход конфликта в новое качественное состояние на разных уровнях управления: организационном, эмоционально-психологическом, информационном, коммуникативном, нормативно-правовом.

- **Медиатор** – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта миротворец.

- **Медиация** - переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника - медиатора.

- **Межличностные конфликты** - противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

- **Переговоры** – механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

- **Поведение конфликтное** - агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

- **Позиция** - то, о чем заявляют субъекты конфликта.

- **Посредник** - третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

- **Постконфликт** - это результат столкновения конфликтующих сторон. Он может оканчиваться переговорами, хронической конфликтной ситуацией, войной и т.д.

- **Предконфликт** - включает в себя три этапа: зарождение конфликта, созревание конфликта, инцидент. Конфликт включает в себя две стадии: собственно столкновение (конфликт) и развитие конфликта.

- **Предмет конфликта** - то, из-за чего возник конфликт.
- **Предупреждение конфликта** - деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.
- **Прогнозирование конфликта** - вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.
- **Профилактика конфликта** - совокупность мер по предупреждению деструктивных форм конфликтов и сохранению социально-позитивных конфликтов, направленных на формирование правового сознания в обществе.
- **Разрешение конфликта** – 1) окончание конфликтного взаимодействия между сторонами; 2) преодоление основного противоречия сторон, являющегося источником (предметом) конфликта, устранение его на уровне внутренних установок.
- **Соперничество** - стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.
- **Социальная напряженность** - психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.
- **Социально-конструктивный конфликт (СКК)** - конфликт, в котором доминируют такие характеристики, как неантагонистические отношения между сторонами, функциональность, рациональные действия в рамках нормативно-правового поля. СКК направлен на сохранение целостности социальной организации и ее развитие.
- **Социально-негативный конфликт (СНК)** - конфликт, в котором доминируют такие характеристики, как антагонизм между конфликтующими сторонами, дисфункциональность, иррациональные и рациональные действия вне нормативно-правового поля, направленные на разрушение целостности социальной организации.
- **Социально-трудовой конфликт (СТК)** - это особый вид социального конфликта, который проявляется через столкновение двух или более разнонаправленных сил, интересов, взглядов по поводу социально-трудовых отношений и условий их обеспечения. СТК может быть рассмотрен как этап максимального развития противоречий между субъектами трудовой деятельности и представляет собой силовое динамическое воздействие, которое осуществляется между работниками и работодателями, на основе действительного или сомнительного несовпадения интересов ценностей или

нехватки ресурсов. Институтами, защищающими и представляющими интересы работников и работодателей, являются профсоюзы и объединения работодателей, предпринимателей.

- **Социальный конфликт** – конфронтация и борьба социальных групп по поводу многообразных ресурсов жизнеобеспечения.

- **Стрессоустойчивость** - сознательно выработанные реакции, позволяющие человеку сохранять не только эмоционально-психологическую стабильность в экстремальных ситуациях (неопределенность, высокий риск и конфликт), но и способность ясно мыслить и принимать те управленческие решения, которые соответствуют поставленным целям и задачам.

- **Толерантность** - терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т.д.

- **Трансакция** - единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

- **Управление конфликтом** - целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

- **Эндогенный конфликт** - конфликт, являющийся частью одной большой системы, которая может его контролировать.

- **Эскалация конфликта** - развитие конфликта «по вертикали» и «горизонтали», нарастание его остроты и размаха, связанное с обострением конфликтных отношений и включение все большего количества участников, организаций, институтов и разнообразных ресурсов.

Практические задания

Задание 1. На примере представленной ситуации определите основные этапы развития и протекания конфликта.

Идет урок математики, Лариса Петровна объясняет новую тему. Один из учеников все время отвлекается, вертится и мешает другим слушать урок. «Федя, прекрати болтать. Мы проходим очень сложную тему», - делает замечание учитель. Федя продолжает шуметь. Учитель снова делает замечание: «Федя, ты очень мешаешь. Как тебе не стыдно! Пока ты не успокоишься, я не буду продолжать урок. Или веди себя спокойно, или выйди из класса». «Вы просто ко мне придираетесь, я не болтаю, а обсуждаю новую тему с соседом», - отвечает ей ученик» «Я бы на твоём месте не грубила, твоих родителей и так вызывают каждую субботу к завучу. Я продолжу урок тогда, когда ты извинишься», — отвечает Лариса Петровна.

Учительница прекращает вести урок, садится за стол и начинает делать записи в журнале. В классе стоит шум, все ученики ополчились против Феди, а виновник не извиняется и продолжает сидеть на своем месте. Проходит 10 минут, звенит звонок, Лариса Петровна объявляет, что весь класс остается после уроков на дополнительное занятие.

Задание 2. На примере представленной ситуации определите основные этапы развития и протекания конфликта.

Один человек опоздал в театр на несколько минут. Он вошел в зал, когда свет начал постепенно гаснуть. Его место оказалось занято. - Извините, но это мое место, - сказал он молодому человеку. Не надо было опаздывать. Я не собираюсь в темноте искать свое место. - Молодой человек, свет еще не совсем погас, вы вполне можете пересесть. И не надо хамить, мы находимся в театре, - попытался не вспылить человек. Сама ситуация ему была неприятна. Он понимал, что опоздал, но и сидеть где попало ему не хотелось. - Да что вы ко мне пристали. Вон на следующем ряду все места свободны! Я никуда не уйду! - ответил молодой человек. - Тогда я приведу администратора! - не выдержал человек. Пока вы скандалите, спектакль уже начался. Никто не будет разбираться. Человеку ничего не оставалось делать, как занять свободное место.

Задание 3. Выпишите следующие термины и дайте им определение: управление конфликтом, профилактика конфликта, разрешение конфликта, конфликтная личность, деловая этика.

Задание 4. Ответьте на вопросы: Какие основные параметры используются для характеристики конфликта? Как взаимосвязаны между собой понятия «конфликтная ситуация», «инцидент» и «конфликт»? Приведите примеры деструктивных и конструктивных функций конфликта.

Задание 5. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задание 6. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задание 7. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тестовые задания

1. Общие закономерности возникновения конфликтов их развития и завершения - это:

- а) объект конфликтологии;*
- б) предмет конфликтологии;*
- в) цель конфликтологии;*
- г) задача конфликтологии.*

2. Конфликт - это:

- а) борьба мнений;*
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;*
- в) столкновение двух или более разнонаправленных сил с целью реализации их интересов в условиях противодействия;*
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре.*

3. Явление, отражающее устремления и чувства социальных групп или индивидов в борьбе за объективные цели: власть, изменение статуса, перераспределение доходов, переоценку ценностей и т.п. называется

- а) экономическим конфликтом;*
- б) межличностным конфликтом;*
- в) политическим конфликтом;*
- г) социальным конфликтом.*

4. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;*
- б) закономерности и механизмы возникновения, развития и завершения конфликтов;*
- в) любые столкновения;*
- г) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;*
- д) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.*

5. Столкновение двух или более разнонаправленных сил с целью реализации их интересов в условиях противодействия, называется:

- а) конфликтом;*
- б) противоречием;*
- в) конфликтогеном;*

г) компромиссом.

6. Под объектом конфликта понимают:

а) *противоборство между двумя субъектами конфликта*

б) *ситуацию возникшую в результате появления противоречий;*

в) *человека на которого направлено конфликтное взаимодействие;*

г) *ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов участников конфликта.*

7. Участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами

а) *Инициаторы;*

б) *Организаторы;*

в) *Пособники;*

г) *Посредники.*

8. Под предметом конфликта понимают:

а) *противоборство между двумя субъектами конфликта;*

б) *ситуацию возникшую в результате появления противоречий;*

в) *противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство;*

г) *ценность, по поводу которой возникает столкновение интересов участников конфликта.*

9. Лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии

а) *Инициаторы;*

б) *Организаторы;*

в) *Пособники;*

г) *Посредники.*

10. Побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента

а) *мотивы;*

б) *цели;*

в) *потребности;*

г) *интересы;*

д) *позиция.*

11. Барьер несовпадения социальных установок

а) *социально-ролевые барьеры*

б) *информационно-познавательные барьеры*

в) *идеологические барьеры;*

г) социальнопсихологические барьеры.

12. Первое столкновение сторон, проба сил, попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу

а) Эскалация;

б) Кульминация;

в) Инцидент;

г) Демонстрация.

Задания для самостоятельного изучения

- Как предотвратить расширение зоны конфликта в деловом общении?
- Существуют ли ситуации делового общения, когда стратегия давления была бы наиболее оптимальной?

- Как можно предотвратить развитие конфликта в личностно-эмоциональной сфере, используя знание индивидуально-психологических особенностей личности?

- Понятие конфликта.
- Признаки конфликта.
- Структура конфликта и его функции.
- Условия и причины возникновения конфликтов.
- Динамика конфликтов.
- Понятие конфликтной ситуации.
- Условия перерастания конфликтной ситуации в конфликт.
- Инцидент.
- Степень неизбежности конфликта.
- Основные виды конфликтов.
- Границы конфликта.
- Условия, необходимые для того, чтобы считать конфликт начавшимся.
- Основные стадии развития конфликта.
- Понятие социальных конфликтов и их роль в политической жизни.
- Основные виды и субъекты социального конфликта.
- Политический конфликт и его особенности.
- Сферы проявления политических конфликтов.
- Основные причины политических конфликтов.
- Структура политических конфликтов.
- Сущность внутривластных конфликтов и кризисов и их виды.
- Кризисы и конфликты во властных отношениях по вертикали и горизонтали.
- Особенности международно-политических конфликтов.

- Классификация и характеристика этнических конфликтов на основании территории проживания.

- Классификация и характеристика этнических конфликтов в зависимости от мотивов и целей их возникновения.

- Причины возникновения этнических конфликтов.

- Природа этнополитических конфликтов и их причины.

- Виды этнополитических конфликтов и их особенности.

- Характеристика видов конфликта в зависимости от способа их разрешения и от степени их выраженности.

- Основные теории социального конфликта.

- Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

- Типология конфликтов.

- Понятия конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности.

- Конфликтогены и агрессивность.

- Управление конфликтами. Прогнозирование и профилактика конфликтов
Разрешение конфликтов

- Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов

Раздел 9. ПСИХОЛОГИЯ ГРУППЫ

Основные понятия

- **Автономия группы** - способность социальной группы оставаться относительно независимой от влияний, оказываемых на нее извне со стороны отдельных людей, других социальных групп или общества в целом.

- **Атмосфера психологическая** - общая характеристика благоприятности или неблагоприятности окружения (обстановки), в которой находится человек, включая его взаимоотношения с людьми, их психологию и поведение.

- **Большая социальная группа** - большое по количеству (от нескольких до многих тысяч людей) социальное объединение, образованное на основании какого-либо социально-демографического признака: пола, возраста, национальности, профессиональной принадлежности, социального или экономического положения и т.п.

- **Взаимоотношений человеческих виды** - множество разнообразных взаимоотношений, в которые люди вступают друг с другом. Основные виды человеческих взаимоотношений следующие: личные и деловые, эмоциональные и рациональные, официальные и неофициальные, координационные и субординационные.

- **Взаимоотношения деловые** - отношения между людьми, складывающиеся по поводу совместной работы. Примерами деловых взаимоотношений могут быть служебные взаимоотношения, распределение обязанностей между людьми. Деловые взаимоотношения, в отличие от личных, основаны не на чувствах, а на ролях, которые люди играют в совместной деятельности, на обязательствах, которые они берут на себя, на обязанностях, которые другие люди возлагают на них.

- **Взаимоотношения неофициальные (неформальные)** - взаимоотношения, которые не носят официального характера, не регулируются правовыми актами. Неофициальными иногда также называют взаимоотношения, складывающиеся между людьми помимо их должностных, деловых отношений, в которых они вынуждены (обязаны) находиться друге другом (в этом плане неофициальные взаимоотношения не являются обязательными).

- **Взаимоотношения официальные (формальные)** - взаимоотношения, которые установлены и поддерживаются между людьми официально, в соответствии с какими-либо нормативными актами. Такими актами могут быть законы, уставы, положения, приказы, инструкции и т. п. В официальные взаимоотношения люди чаще всего вступают по должности, а не из личных симпатий или антипатий друг к другу, и это объединяет официальные взаимоотношения с деловыми. Однако не все официальные отношения являются деловыми, равно как не все деловые отношения выступают как официальные.

- **Группа вертикальная** - социальная группа, составленная из людей, занимающих в обществе разное положение с точки зрения их власти, влияния, материального положения и т.п.

- **Группа вторичная** - объединение людей, включающее тех, кто имеет мало общего друг с другом, разделяет лишь некоторые общие ценности и отдельные общие формы повеления. Во всем остальном члены соответствующей группы могут существенно отличаться друг от друга. Такие группы менее значимы для формирования человека как личности, чем первичные группы.

- **Группа гетерогенная** - социальная группа, состоящая из людей, существенно отличающихся друг от друга по психологии и поведению.

- **Группа гомогенная** - социальная группа, состоящая из похожих друг на друга по психологии и поведению людей.

- **Группа горизонтальная** - термин, обозначающий общность, составленную из людей, которые представляют один и тот же социальный класс или имеют одинаковое положение (одинаковый статус) в обществе.

- **Группа дискуссионная** - объединение людей, задача которого заключается в обсуждении и принятии решения по какому-либо вопросу.

- **Группа избранная (отобранная)** - любая группа или выборка, возникшая в результате применения определенных правил отбора людей в данную группу (выборку) из большой популяции (генеральной совокупности).

- **Группа индифферентная** - социальная группа, являющаяся психологически нейтральной, безразличной для человека, к которой он не проявляет особого интереса и которая на него не оказывает существенного влияния.

- **Группа интерактивная** - малая социальная группа, в которой ее участники могут свободно, без каких бы то ни было ограничений общаться, взаимодействовать друг с другом.

- **Группа малая** - небольшое количество людей (как правило, от 2-3 до 20-30 человек), выделяемых последующим, общим для них признаком: единое дело (цель, деятельность), личное знание друг друга, непосредственное общение и взаимодействие в деятельности, наличие установленных личных и деловых взаимоотношений, общие особенности психологии и поведения, чувство "мы" (чувство принадлежности к одной группе).

- **Группа марафонная** - название малой психотерапевтической группы, в которой люди, имеющие единую цель, собираются и в течение продолжительного времени (от 6 до 48 часов) без перерыва работают вместе.

- **Группа маргинальная** - термин, обозначающий общность, состоящую из людей, которые по своей психологии и поведению находятся как бы между двух или нескольких различных культур, однако полностью не принадлежат ни к одной из них.

- **Группа нормативная** - термин, обозначающий группу, используемую для установления стандартов (норм), относительно которых, в свою очередь, оцениваются психология и поведение представителей других групп.

- **Группа первичная** - термин, обозначающий группу, состоящую из людей, имеющих общую систему ценностей, цели, стандарты поведения и тесные межличностные контакты. Такая группа является наиболее устойчивой и способна оказывать более сильное, чем другие социальные

группы, воздействие на психологию, поведение и развитие человека. Первичной группой является, например, семья.

- **Группа профессиональная** - термин, обозначающий группу, состоящую из людей, занимающихся определенной профессиональной деятельностью. Примеры профессиональных групп представляют различные большие и малые профессиональные объединения людей, сообщества, союзы и т.п. Профессиональные группы следует отличать от так называемых групп профессий (семейства профессий).

- **Группа психокоррекционная** - малая группа, создаваемая для проведения психокоррекционной работы, то есть для решения психологических проблем, с которыми в своей жизни столкнулись участники данной группы. Предполагается, члены психокоррекционной группы не являются больными людьми (в отличие от участников психотерапевтической группы), но имеют серьезные жизненные проблемы психологического характера, с которыми самостоятельно не могут справиться.

- **Группа психотерапевтическая** — малая группа, создаваемая в психотерапевтических целях для лечения неврозов, исправления недостатков в психологии и поведении участников, вызванных теми или иными заболеваниями.

- **Группа равных** (группа сверстников) (англ.) - в общем случае - любая социальная группа (как правило, малая), члены которой имеют одинаковый статус, то есть занимают примерно одинаковое положение в группе по своим правам и обязанностям. Чаще всего термин "группа равных" используется не для характеристики групп, состоящих из взрослых людей, а для представления и описания разнообразных детских групп, состоящих из примерно одинаковых по возрасту детей.

- **Группа референтная аспирационная** - референтная группа, к которой человек хотел бы принадлежать. Такая группа оказывает более сильное влияние на убеждения и ценности человека, чем обычная референтная группа (группа принадлежности). По отношению к такой группе человек ведет себя более конформно, чем по отношению к любым другим группам.

- **Группа референтная негативная** - такая группа людей, которую человек использует в качестве отрицательного примера (негативного стандарта) и старается свои взгляды, ценности, интересы и отношения определять прямо противоположным этой группе способом.

- **Группа референтная позитивная** - термин, обозначающий группу, на которую человек ориентируется как на положительный образец, стараясь

согласовать с ней свои ценности, взгляды, убеждения, нормы и формы поведения.

- **Группа референтная** - термин, обозначающий группу людей, являющуюся для человека образцовой, где он находит нормы и правила поведения, членам которой он подражает и ценности которой разделяет. Термин "референтная группа" используется не только тогда, когда речь идет о группе, участником которой человек реально является, но и тогда, когда человек не принадлежит к ней, но тем не менее считает ее образцовой для себя.

- **Группа социальная** - совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких общих для них социальных или психологических признаков.

- **Группа социального меньшинства** - любая социальная группа, идентифицируемая (определяемая и выделяемая) по культурным, расовым, этническим, религиозным и другим признакам, которая подвергается дискриминации или находится в обществе в менее благоприятном положении, чем другие социальные группы. Группа социального меньшинства не обязательно включает в себя небольшое число членов. Главный признак такой группы - это не ее численность, а дискриминация ее членов.

- **Группа стандартизационная** - термин, обозначающий группу, которая, по предположению, представляет рассматриваемую популяцию и используется для стандартизации некоторого психологического теста.

- **Группа статусная** - 1. Сообщество людей, образованное на основе одинаковых социальных статусов, общих форм поведения и привилегий, осознания своей принадлежности к данной группе и т.п. 2. Любое количество людей, рассматриваемых как единая группа на основании того, что они имеют общий статус и единый образ жизни. При этом эти люди не обязательно должны лично знать друг друга, входить в состав какой-либо реально существующей социальной группы или непосредственно общаться друг с другом.

- **Группа этническая** - понятие, обозначающее большую социально-демографическую группу вместе с ее культурой. Члены этнической группы обладают чувством единства и определенными отличиями от других этнических групп. Основанием для выделения этнической группы могут стать общая история, общие социально-культурные традиции, общий язык, географическая близость, расовая принадлежность, религия и ряд других единых социально-демографических признаков.

- **Групповая динамика** - 1. Область исследований в социальной психологии, где изучаются процессы возникновения, функционирования и развития разных социальных групп. 2. Социально-психологические процессы, происходящие в малых группах при их формировании и развитии.

- **Групповая структура** - внутреннее строение социальной группы. При изучении групповой структуры обычно обращают внимание на распределение ролей, каналы коммуникаций, межличностные отношения, лидерство, разделение группы на подгруппы и ряд других явлений.

- **Идентификация групповая** - отождествление человеком себя с членами какой-либо определенной социальной группы.

- **Интеллект групповой** - обобщенное, метафорическое название вида интеллекта, который практически измеряется с помощью любого психологического теста интеллекта, предназначенного для оценивания среднего уровня интеллектуального развития отдельных людей, но предлагаемого не одному человеку, а группе людей.

- **Климат психологический** (социально-психологический) - общая интегральная система человеческих отношений, сложившихся в данной социальной группе. Так называемый психологический климат включает в себя отношения людей к делу и друг к другу, соблюдение или несоблюдение ими норм морали, удовлетворенность или неудовлетворенность тем, что происходит в группе и за ее пределами, и т. п.

- **Коллектив** - социальная группа высокого уровня развития. Отличается хорошими личными и деловыми взаимоотношениями, высокой организованностью и эффективностью деятельности, ответственностью, коллективизмом, сплоченностью, организованностью, открытостью и информированностью. В работе коллектива отчетливо проявляется сверхаддитивный эффект.

- **Команда** - сплоченная и эффективная малая группа людей, зарубежный аналог высокоразвитой группы, которую в отечественной социальной психологии принято называть коллективом.

- **Лидер** - член социальной группы, чей авторитет, власть и полномочия добровольно признаются членами этой группы, готовыми ему подчиняться и следовать за ним. Лидер обладает неформальным, или неофициальным, авторитетом в группе, отличным от того авторитета, каким располагает официально назначенный или избранный руководитель.

- **Лидерство** - 1. Факт выхода человека в лидеры группы. 2. Социально-психологические явления, касающиеся поведения лидера в группе, его взаимоотношений с другими членами группы.

- **Локомоция групповая** - сравнительно редко используемый термин, обозначающий процесс продвижения социальной группы к некоторой намеченной цели.

- **Масса** - большое неорганизованное собрание или объединение людей. Массу, как разновидность большой социальной группы, отличает аморфность (отсутствие внутренней структуры и организованности), открытость (свобода входа и выхода из ее состава людей), изменчивость и разнородность состава, неопределенность величины (количества людей, входящих в массу). Психологически масса описывается с помощью явлений так называемого массового сознания или посредством других массовидных явлений психики.

- **Массовидные явления психики** - социально-психологические явления, возникающие в массах людей. К ним, например, относят моду, панику, слухи, общественное настроение, общественное мнение, религию и ряд других.

- **Мнение общественное** - одно из массовидных явлений психики, представляющее собой мнение общества или значительной его части по поводу каких-либо значимых событий или объектов.

- **Мнение публичное** - 1. Общая точка зрения, открыто заявленная или выраженная определенной социальной группой или обществом в целом. Публичное мнение в этом его понимании близко к общественному мнению. 2. Открыто заявленное мнение отдельно взятого человека по какому-либо вопросу.

- **Мышление групповое** - процесс группового, коллективного обсуждения проблем и принятия решений. Одним из первых экспериментальных исследователей группового мышления стал В.М.Бехтерев.

- **Нормы групповые** - принятые в социальной группе правила поведения и межличностных отношений, разделяемые всеми или большинством ее участников. Групповые нормы определяют ролевое поведение членов группы, регулируют их личные и деловые взаимоотношения, определяют отношение членов группы к работе и ко всему, что происходит в ней, а также за ее пределами. Нарушители групповых норм подвергаются в соответствующей группе различным санкциям.

- **Отношения межгрупповые** - отношения, существующие между различными социальными группами в данном обществе (например, между составляющими его большими социальными группами) или в отдельных

общественных организациях (между ними или включенными в них малыми социальными группами).

- **Паника** - одно из массовидных явлений психики, представляющее собой состояние повышенной, неупорядоченной активности и беспокойства, возникающее в больших группах людей (массах) под влиянием факторов, несущих в себе реальную или потенциальную угрозу для их жизни. Данное состояние сопровождается сильно выраженными эмоциями (аффектами) типа страха, ужаса, беспокойным, "инстинктоподобным" поведением. Паника нередко возникает под воздействием не реальной угрозы, а только слухов о ней, например слухов о предстоящем резком ухудшении условий жизни людей. Состояние паники, возникнув, далее передается от человека к человеку с помощью таких механизмов взаимного психологического влияния людей друг на друга, как заражение, подражание и внушение.

- **Поведение групповое** - совместные действия людей в некоторой социальной группе, являющиеся результатом происходящих в ней процессов. Групповое поведение представляет собой нечто большее, чем то, что могут делать отдельные, не взаимодействующие друг с другом члены группы.

- **Поведение массовое** - активность масс людей, не имеющая определенной цели и организованности. К массовому поведению относят, например, моду, панику, социальные и политические движения и т. п.

- **Психология коллектива** - часть социальной психологии малых групп, включающая в себя исследования, которые касаются социально-психологических особенностей и процессов, происходящих в развитом коллективе.

- **Психология масс** - область социальной психологии, в которой исследуются психологические особенности больших неорганизованных социальных групп людей (масс и толп), а также других массовых объединений или скоплений людей (например, участников митингов и собраний, избирателей во время проведения избирательных кампаний). Как сфера пограничных психолого-социальных (социологических и психологических) исследований психология масс впервые была представлена в работах французских социологов Г.Лебона и Г.Тарда, а также в трудах итальянского юриста Ш.Сигеле. Несколько позднее к ней обратился известный российский врач-психиатр и социальный психолог В.М.Бехтерев,

- **Психология народов** - область научных психологических знаний и исследований, связанная с изучением, описанием и объяснением психологических особенностей (взглядов, обычаев, традиций и т. п.) разных народов. Психология народов возникла во второй половине XIX века и под

этим названием некоторое время существовала в начале XX века. Создателями психологии народов считаются немецкие ученые М.Лацарус, Г.Штейнталь и В.Вундт. Возникновение психологии народов предшествовало появлению современной социальной психологии.

- **Психология социальная** - отрасль психологии, где представлены знания и ведутся исследования, касающиеся особых психологических явлений, возникающих в сфере общения людей. Это, в частности, психология больших и малых социальных групп, личных, деловых и других человеческих взаимоотношений, психология восприятия и понимания людьми друг друга и социальных событий (социальная перцепция), психология воздействия людей друг на друга, социальных установок и ряд других проблем.

- **Психология толпы** - область социально-психологических исследований, связанная с изучением психологических особенностей больших объединений людей: толп, митингов, собраний, демонстраций и т.п., - а также их влиянием на психологию и поведение отдельно взятого человека- Название "психология толпы" впервые появилось в работах Г.Тарда, Г.Лебона, Ш.Сигеле и некоторых других ученых, которые первыми в начале XX века приступили к изучению массовидных явления психики. Основными вопросами, которые рассматриваются в данной области знаний, являются следующие: психологические процессы и явления, возникающие в толпе, влияние людей друг на друга в толпе, изменение поведения человека под воздействием толпы и некоторые другие.

- **Роль групповая** - социальная роль, которую человек берет на себя или которую ему отводит социальная группа, членом которой он является.

- **Сознание массовое** - система явлений, представленных в сознании больших неорганизованных объединений людей: масс и толп. В массовое сознание входят знания, убеждения, потребности, нормы, ценности, отношения, общие эмоциональные переживания людей. Массовое сознание формируется как отражение состояния общества в данный момент времени. Массовые настроения и общественное мнение являются частными формами проявления массового сознания.

- **Сплоченность групповая** - социально-психологическая характеристика единства малой группы, проявляющегося в общности взглядов, целей, ценностей, социальных установок и социальных норм членов группы, а также в согласованности их действий в различных социальных ситуациях.

- **Сплоченность малой группы** - психологическая характеристика внутреннего единства малой группы.

- **Этнос** - исторически сложившаяся народность, общность, нация, большая социальная группа людей, отличающаяся от других групп своей психологией, поведением и культурой.

Практические задания

Задание 1. Проиллюстрируйте основные типы социальной власти, пользуясь примерами из жизни и художественной литературы.

Задание 2. Охарактеризуйте феноменологию принятия группового решения (на основе конкретной ситуации).

Задание 3. Подготовить короткие обзоры на темы:

-Понятие «малой группы»: первичные и вторичные группы (Ч.Кули); формальные и неформальные группы (Э.Мэйо); группы членства и референтные группы (Г.Хаймен).

-Понятия «конформность» и «конформизм» (эксперимент С.Аша). Современные исследования конформного поведения (информационная теория конформности М.Дойча и Г.Джерарда); проблема влияния.

- Лидерство как результат ценностного обмена (Р.Л.Кричевский). Стиль руководства и эффективность деятельности группы (Ф.Фидлер).

-Роль групповой дискуссии в принятии группового решения (эксперимент К.Левина). Феномен «сдвига риска» (Дж.Стоунер).

-Эффект поляризации. Факторы ошибочных групповых решений; феномен «группомыслия» (И.Джанис).

Задание 4. Подготовить короткие обзоры на темы:

-Внушение (суггестия) как целенаправленное неаргументированное воздействие, основанное на некритическом восприятии информации (В.М.Бехтерев).

-Феномен контрсуггестии. (Б.Ф.Поршнева). Внушение и убеждение.

-Подражание как воспроизведение индивидом образцов демонстрируемого поведения (значение и критика теории Г.Тарда).

-Неустойчивость социальных движений как результат несовпадения целей участников.

-Роль лидеров в социальных движениях.

Задание 5. Подготовить короткие обзоры на темы:

-Психология межгруппового восприятия (В.С.Агеев).

-Лидер и группа (Э.Берн).

-Группы в организации.

-Влияние характера межгрупповых отношений на внутригрупповые процессы

Задание 6. Определите собственный тип восприятия группы (Методика диагностики восприятия индивидом группы).

Задание 7. Придумайте определенный тип социальной ситуации, в которой для описания руководителя / лидера можно было бы использовать одну из известных вам теорий лидерства.

Задание 8. Опишите ситуации, в которых было бы целесообразно использовать какой-либо один стиль руководства.

Задание 9. Дайте характеристику психологическим статусам членов вашей студенческой группы.

Задание 10. Проведите диагностику стиля руководства в организации (на выбор), используя методику А.Л.Журавлёва. Соотнесите представление руководителя о собственном стиле руководства и его подчинёнными. Аргументируйте свой ответ.

Задание 11. Расставьте по порядку стадии (этапы) группового процесса (по Б.Такмену) в сфере межличностной активности

- а) _____ стадия функционально-ролевой соотнесенности
- б) _____ стадия развития групповой сплоченности
- в) _____ стадия проверки и зависимости
- г) _____ стадия внутреннего конфликта в сфере деловой активности
- д) _____ стадия эмоционального ответа на требования задачи
- е) _____ стадия открытого обмена интерпретациями
- ж) _____ стадия ориентировки в задаче
- з) _____ стадия принятия решений

Тестовые задания

1. «Малая группа - это группа, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов» - такое определение малой группы было предложено:

- а) *А.В.Петровским;*
- б) *Л.И.Уманским;*
- в) *А.И.Донцовым;*
- г) *Г.М.Андреевой;*

2. К обязательным параметрам описания группы в социальной психологии относятся:

- а) *композиция группы (состав),*
- б) *структура группы и групповой жизни.*

3. Важным компонентом характеристики положения индивида в группе является система _____

4. Группы делятся на: реальные и _____, организованные и _____, естественные и _____.

5. Деление малых групп на первичные и вторичные было предложено:

а) Э.Мэйо;

б) Ч.Кули;

в) М.Шерифом;

г) М.Хайменом.

6. Референтная группа выполняет функции:

а) только сравнительную;

б) только оценочную;

в) или сравнительную, или оценочную

7. Создатель психологической теории коллектива:

а) Л.И. Уманский;

б) А.С.Макаренко;

в) А.В.Петровский.

8. Более сплоченной группой является:

а) группа-автономия;

б) группа-ассоциация;

в) группа-кооперация.

9. Высокий уровень опосредования межличностных отношений и отрицательный уровень соответствия ценностей группы общечеловеческим ценностям характерны для:

а) асоциальной ассоциации;

б) просоциальной ассоциации;

в) диффузной группы;

г) антиобщественной корпораций.

10. Групповая поляризация – это

а) эффект, суть которого состоит в том, что после обсуждения в группе мнения всех ее членов как бы сливаются в единое мнение

б) это эффект, суть которого состоит в том, что после обсуждения в группе мнения всех ее членов как бы сливаются в единое мнение

в) позитивно пристрастное восприятие собственной группы

г) система групповых ролей, норм и взаимоотношений членов группы между собой.

11. Внутригрупповой фаворитизм –

а) эффект, суть которого состоит в том, что после обсуждения в группе мнения всех ее членов как бы сливаются в единое мнение

б) это эффект, суть которого состоит в том, что после обсуждения в группе мнения всех ее членов как бы сливаются в единое мнение

в) позитивно пристрастное восприятие собственной группы

г) система групповых ролей, норм и взаимоотношений членов группы между собой.

12. Психологическая характеристика единства членов коллектива, проявляющаяся в единстве мнений, убеждений, традиций, характере межличностных отношений, настроений, в единстве практической деятельности – это...

а) этап развития социальной группы

б) сплоченность группы

в) психологический климат группы

г) социально-статусные отношения

13. Отношения в группе, возникающие на должностной основе, регламентируемые определенными положениями, называют...

а) официальными

б) неофициальными

в) эмоциональные

г) личные

14. Основные характеристики группы:

а) состав и структура

б) групповые нормы и ценности

в) групповые процессы и система санкций

г) все ответы верны

15. В социальной психологии принято различать:

а) большие и малые группы

б) условные, реальные, лабораторные и естественные группы

в) стихийные, устойчивые, становящиеся и развивающиеся группы

г) все ответы верны

16. Заражение, внушение, подражание являются:

а) способами поведения человека в стихийных группах

б) способами воздействия, реализуемые в стихийных группах

в) объяснительными принципами поведения людей в стихийных группах

г) все ответы верны

19. Групповая сплоченность в социальной психологии понимается как:

а) межличностная совместимость

б) привлекательность группы и удовлетворенность индивида членством в группе

в) единство ценностных ориентаций членов группы

г) все ответы верны

20. Выделяют следующие стили лидерства:

а) авторитарный и демократический

б) авторитарный, демократический, попустительский

в) конвенциональный, формальный, содержательный

г) все ответы верны

21. Феномен группового давления получил в социальной психологии наименование:

а) феномена конформизма

б) феномена негативизма

в) феномена внутригрупповой внушаемости

г) все ответы неверны

22. Внутригрупповой фаворитизм и аутгрупповая враждебность являются:

а) эффектами межгрупповых взаимоотношений

б) проявлениями межгрупповой дискриминации

в) результатами экспериментов М.Шерифа и А.Тэшфела

г) все ответы верны

23. Для индивида, входящего в группу, осознание принадлежности к ней осуществляется через осознание факта:

а) конфликта с группой;

б) нарушения групповых границ;

в) общности с другими членами группы;

г) условности связей с группой;

д) своих особенностей.

24. Главной психологической характеристикой группы является:

а) ценности группы;

б) «мы-чувство»;

в) общность целей;

г) групповые нормы;

д) время существования группы.

25. В психологическую структуру больших социальных групп входит:

а) психический склад и эмоциональная сфера;

б) система малых подгрупп;

в) мыслительный и эмоциональный блоки;

- г) базовый и надстроечный блоки;*
- д) нестабильность группового поведения.*

26. В формировании психологии группы доминирующую роль играет:

- а) психологическое заражение;*
- б) нравы, обычаи и традиции;*
- в) коллективный опыт;*
- г) групповой IQ;*
- д) время.*

27. Длительность существования толпы определяется:

- а) составом толпы;*
- б) значимостью инцидента;*
- в) наличием агрессивных элементов в событии;*
- г) все ответы неверны.*

28. Основным фоном поведения толпы является:

- а) стихия;*
- б) ритм;*
- в) яркий сюжет;*
- г) управление;*
- д) власть.*

29. Масса (манифестации, демонстрации, митинги) отличается от толпы тем, что:

- а) она полностью неуправляема;*
- б) она более сложно структурирована;*
- в) для нее более высока роль организаторов;*
- г) она корыстна;*
- д) гомогенна.*

30. Публика всегда собирается ради:

- а) общей и определенной цели;*
- б) проявлений агрессии;*
- в) формирования чувства единства;*
- г) выгоды;*
- д) общения.*

31. В качестве способов воздействия в больших группах называют:

- а) заражение;*
- б) эмпатию;*
- в) когерентность;*
- г) когнитивный удар;*
- д) сочувствие.*

32. Первые исследования в малых группах были посвящены тому, чтобы **выяснить:**

- а) как формируется группа;*
- б) действует ли индивид в одиночку лучше, чем в присутствии других;*
- в) как становятся лидерами в группе;*
- г) причины групповых неврозов;*
- д) рождение социально-психологического феномена ореола.*

33. По непосредственности взаимодействия и взаимоотношений выделяют следующие виды групп:

- а) референтные группы и группы членства;*
- б) открытые и закрытые;*
- в) формальные и неформальные;*
- г) первичные и вторичные.*

34. По степени регламентации групповой жизнедеятельности выделяют:

- а) формальные и неформальные;*
- б) открытые и закрытые;*
- в) организованные и неорганизованные.*

35. Реальная или условная социальная общность, имеющая юридически фиксированный статус, члены которой в условиях общественного разделения труда объединены социально заданной деятельностью, организующей их труд, называется:

- а) референтной;*
- б) нереферентной;*
- в) формальной;*
- г) неформальной;*
- д) высокоразвитой.*

36. Группа, в которой межличностные отношения опосредованы минимально, а цели носят антисоциальный характер, называется:

- а) просоциальной ассоциацией;*
- б) асоциальной ассоциацией;*
- в) антиобщественной корпорацией.*

37. Самый низкий уровень развития имеет:

- а) ассоциация;*
- б) корпорация;*
- в) диффузная группа.*

38. Группа, объединённая только внутренними целями, не выходящими за её рамки, стремящаяся осуществить свои групповые цели, называется:

- а) ассоциацией;*

- б) коллективом;*
- в) корпорацией.*

39. Феномен группового давления получил в социальной психологии наименование:

- а) феномена конформизма;*
- б) феномена влияния бессознательного;*
- в) феномена кооперации;*
- г) феномена социально-психологического невроза;*
- д) джаккардизма.*

40. Проблема групповой сплоченности опирается на понимание группы как системы:

- а) с жесткой структурой, обеспечивающей групповое давление;*
- б) с эмоциональной основой;*
- в) с доминированием дистантных отношений;*
- г) с определенным центром;*
- д) взаимопомощи.*

41. Процесс принятия группового решения тесно связан с проблемой:

- а) социальной нестабильности;*
- б) групповых норм;*
- в) групповых санкций;*
- г) социальных инстинктов;*
- д) лидерства и руководства.*

42. К новым формам групповых дискуссий в рамках проблемы групповых решений относят:

- а) пошаговую дискуссию;*
- б) мозговой штурм / «брейнсторминг»;*
- в) «брейништурминг»;*
- г) диалог;*
- д) полилог*

Задания для самостоятельного изучения

-Может ли успешно функционировать группа, в которой формальное и статусное лидерство разделено?

-Существуют ли виды деятельности группы, в которых авторитарное руководство является оптимальным?

-Что бы Вы порекомендовали руководителю для того, чтобы он сумел не "заставлять", а "влиять" на своих подчиненных?

-Характеристика групповых феноменов.

-Малая группа.

- Динамика развития малой группы.
- Признаки малой группы.
- Виды малых групп.
- Характеристика социально-психологических процессов в малой группе (образование и развитие, руководство и принятие решений, сплочение, групповое давление, конфликты).
- Общее представление о переговорах.
- Факторы успеха переговоров.
- Рекомендации по развитию эффективного слушания.
- Технологии аргументирования.
- Рекомендации по проведению переговорного процесса.
- Понятие о психологическом манипулировании.
- Группы манипуляций: организационно-процедурные; логические; психологические.
- Пассивная защита, активная защита
- Понятие групповой динамики.
- Конформизм и групповое давление.
- Сплоченность группы.
- Огруппление мышления.
- Принятие группового решения.
- Большие социальные группы.
- Методологические принципы исследования больших групп.
- Общие признаки устойчивых групп (наличие специфических регуляторов социального поведения, образ жизни, социальная ориентация, наличие специфического языка).
- Психология общественных классов.
- Психология этнических групп.
- Психология гендерных групп.
- Характеристика стихийных групп: толпа, масса, публика, аудитория.
- Механизмы воздействия в стихийных группах: заражение, внушение, убеждение, подражание.
- Феномен суггестии и контрсуггестии.
- Связь суггестии с имиджем, рекламой, политикой (подобрать примеры).
- Способы и слагаемые убеждения.
- Виды и законы подражания.
- Социальные движения и их характеристика.

Раздел 10. ПСИХОЛОГИЯ СТРЕССА

Основные понятия

Информационный стресс - возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации).

Коммуникативный стресс - связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, неспособности контролировать себя, неумении тактично отказать в чем-либо, незнании средств защиты от манипулятивного действия и т.п.

Компоненты стрессоустойчивости - способность прогнозировать развитие жизненных ситуаций и таким образом избегать стрессорного воздействия; способность контролировать эмоции, развитые волевые качества личности (способность действовать в направлении поставленных целей и задач, мобилизовать психику в экстремально-ситуативных обстоятельствах), владение навыками саморегуляции; способность выдерживать более длительное и сильное, чем в привычных условиях, напряжение (эмоциональное, волевое, физическое); способность выдерживать пиковые нагрузки в экстремальных условиях; активность в преобразовании стрессовой ситуации; опыт разрешения стрессовых ситуаций и владение эффективными способами их преодоления; гибкость адаптационных процессов в ответ на разновременные появляющиеся и исчезающие стрессоры и их сложные сочетания; способность к полноценной самореализации, личностному росту со своевременным и адекватным разрешением внутриличностных конфликтов; удовлетворенность самореализацией.

Механизм стресса - это неспецифические физиологические и психологические проявления адаптационной активности при сильных, экстремальных для организма воздействиях.

Профессиональный стресс – это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоциональноотрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью.

Стресс-менеджмент - раздел менеджмента, сфокусированного на теории и практике управления стрессами в организации (организационный стресс); профилактике профессионального стресса и повышении стрессоустойчивости работников (персонала).

Стрессовая ситуация - вид неординарной социально-психологической, в том числе и профессионально-трудной, ситуации, которая предъявляет

объективные повышенные требования к адапционным возможностям человека и детерминирует изменения психического состояния человека, а также качество взаимодействия в системе «субъект-ситуация». Стрессовые ситуации характеризуются наличием сильных или многочисленных раздражителей, которые представляют угрозу потери здоровья, материальных или информационных ресурсов, социального статуса, уважения, контроля над ситуацией и др. Структурные и содержательные параметры стрессовой ситуации отличаются от привычных (оптимальных) и обуславливают повышение психической напряженности в виде эмоционального или информационного стресса и приводят к мобилизации адапционных ресурсов субъекта ситуации. Стрессовая ситуация представляет собой сложный многоуровневый и многокомпонентный феномен, для понимания которого требуется детальный анализ параметров стрессовой ситуации. Для системного описания стрессовой ситуации как сложного психологического феномена должны быть определены его разноуровневые параметры - объективные и субъективные характеристики.

Стрессовая среда - совокупность стрессогенных физических и социальных переменных внешнего мира.

Стрессовое окружение - обобщающее понятие, характеризующее типы стрессовых ситуаций в социально-психологическом пространстве личности.

Стрессовое событие - это фрагмент ситуации, соотнесенный с некоторым временным отрезком и смыслообразующими, ценностными или экзистенциальными переживаниями.

Стрессовые события - особо значимые жизненные эпизоды, имеющие причину и следствие в виде сильных переживаний и изменений смыслообразующих атрибутов жизненного пространства личности.

Стрессовые стимулы (стресс-факторы) - отдельные объекты или действия, нарушающие гомеостаз организма и вызывающие стресс-реакции.

Стрессогенная ситуация - это ситуация, содержащая некоторые объективные и субъективные характеристики с потенциальным риском стрессового реагирования участников - субъектов данной ситуации. Это имплицитно стрессовая ситуация. Структурные и содержательные элементы стрессогенной ситуации заключают в себе преимущественно имплицитные детерминанты стрессового реагирования, направленного на мобилизацию адапционных возможностей человека. Превращается в стрессовую ситуацию для человека в результате субъективной (когнитивной) репрезентации ситуации.

Стрессоры (стресс-факторы) - внешние и внутренние факторы, в результате действия которых человек оказывается в стрессовом состоянии.

Стрессоустойчивость - системная динамическая характеристика, определяющая способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями, активно преобразовывая их или приспособляясь к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельности. Синонимичные понятия - эмоциональная устойчивость, психологическая устойчивость, стресс-резистентность.

Факторы профессионального стресса, связанные с трудовой деятельностью - 1) слишком много работы; 2) плохие физические условия труда; 3) дефицит времени (все время что-то не успеваешь); 4) необходимость самостоятельного принятия решения.

Факторы стресса, связанные с взаимоотношениями в работе: 1) взаимоотношения с руководством, подчиненными, коллегами; 2) трудности в делегировании полномочий (отказ подчиненных выполнять распоряжения руководителя).

Факторы стресса, связанные с ролью работника в организации - 1) ролевая неопределенность (недостаточная информированность о профессиональных обязанностях; 2) ролевой конфликт, когда субъект считает, что он делает то, что не должен делать; 3) ответственность за людей и какие-то вещи (оборудование, бюджет); 4) слишком низкая ответственность (бьет по самолюбию); 5) малая степень участия в принятии решений организации.

Эмоциональная стрессогенность - ситуации связана, с одной стороны, с субъективной значимостью ситуации (мотивацией достижения цели, эмоциональной привлекательностью и др.), с другой стороны - с неопределенностью ситуации, что включает в себя оценку вероятности успешного развития, исхода и последствий данной ситуации для человека. Оценка вероятностных значений зависит от степени неопределенности структурных (объективных) компонентов ситуации для субъекта ситуации, т.е. от его концептов-знаний, необходимых для понимания фактических требований ситуации, и тех личных ресурсов, которые необходимы для адаптации к данным требованиям. Информационная стрессогенность ситуации обусловлена количеством и качеством доступной информации, которой оперирует субъект ситуации во временном интервале.

Эмоциональный стресс - возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу, отношения с коллегами

и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.

Практические задания

Упражнение 1. «Образы».

Примите удобное положение. Сосредоточьтесь на своем дыхании. Медленно и глубоко вдыхайте воздух. С каждым вдохом и выдохом вы все более успокаиваетесь и концентрируетесь на своих ощущениях. Вы дышите легко и свободно. Тело расслабляется все больше и больше. Вам тепло, удобно и спокойно. Вы вдыхаете свежий, прохладный воздух. Вы плавно плывете по волнам своих ощущений, полностью успокаиваетесь. Мы приступаем к овладению приемами формирования образных представлений. Я буду произносить отдельные слова, а вы должны проговаривать их про себя, сосредоточившись на их содержании. После этого вы стремитесь представить образы услышанных слов.

1. Зрительные образы: зеленая роща, синее море.
2. Слуховые образы: шум волны, звон колокольчика, звук капающей воды, пение птицы.
3. Осязательные представления: прикосновение к шелку, горячий пар, холодный ветер.
4. Вкусовые и обонятельные образы: вкус шоколада, аромат розы, запах моря.

Упражнение 2. «Саморазвивающиеся представления».

Примите удобное положение. Расслабьтесь. Сделайте глубокий вдох и выдох. Сосредоточьтесь на своих ощущениях. А теперь попытайтесь воссоздать в своем воображении целостную картину, целостный образ. Представьте себе пляж у моря. Жаркий день. Вы в купальном костюме. С наслаждением вытягиваетесь на песке... Солнце палит, приходится поворачиваться с боку на бок. Хочется искупаться... Вы подходите к воде, входите в нее... Чувствуете ее прикосновение... Какая она? Теплая? Ласковая? Образы уходят. Сосредоточьте свое внимание на своем теле, сожмите руки.

Упражнение 3. «Маяк».

Сядьте удобно, расслабьте тело. Представьте себе маленький скалистый остров вдали от земли. На вершине острова возвышается маяк. Вообразите себя этим маяком, стоящим на скалистом острове. Ваши стены такие толстые и прочные, что даже сильные ветры, постоянно дующие на острове, не могут покачать вас. Из окон вашего верхнего этажа вы каждую ночь, в хорошую и плохую погоду посылаете мощный пучок света, служащий ориентиром для

судов. Помните о той энергетической системе, которая поддерживает постоянство вашего светового луча, скользящего по океану, предупреждающего мореплавателей о мелях и являющегося символом безопасности для людей на берегу. Теперь постарайтесь ощутить в себе внутренний источник света, того света, который никогда не гаснет».

Упражнение 4. «Кукла».

Вообразите себя мягкой «тряпичной куклой». Почувствуйте, как ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы почувствуете, как напряжение покидает вас, ощущаете, что расслаблены ваши плечи, шея, лицевые мускулы. Наслаждайтесь испытываемыми ощущениями.

Упражнение 5. «Вызов эмоции».

Вспомните и опишите самые чудесные переживания вашей жизни, самые счастливые мгновения – восторга, радости, счастья. Представьте себе, что данная ситуация повторилась и вы сейчас находитесь в этом же состоянии. Вообразите себе, какие образы сопровождали это состояние. Попытайтесь «сделать» такое же лицо: та же улыбка, то же дыхание, тот же учащенный пульс и т. д. Почувствуйте это состояние всем телом: энергичной позой, красивой осанкой, уверенной походкой. Постарайтесь удержать и запомнить физические проявления радости и счастья, чтобы затем воспроизвести их по собственному желанию. Очень полезно начинать свой каждый день именно так: вспомнить что-нибудь приятное, вызывающее улыбку, настроиться на добрые взаимоотношения с окружающими людьми.

Упражнение 6. «Я отдыхаю».

Попробуйте как можно конкретнее представить себе ощущение полной расслабленности, пронизывающее вас снизу доверху: от пальцев ног через икры, бедра, туловище до головы. Повторяйте про себя: «Я успокаиваюсь, мне приятно, меня ничего не тревожит». Повторите это 3 раза, ни о чем не думайте, отвлекитесь от всего.

Упражнение 7. «Успокоение».

Примите позу максимального расслабления. Повторяйте вслух следующие фразы: «Мне никуда не нужно мчаться в данный момент. Мне ничего не нужно решать. Самое важное для меня в данный момент - расслабиться».

Упражнение 8. «Поплавок в океане».

Примите максимально удобную позу, попытайтесь максимально расслабиться. Вообразите, что вы маленький поплавок в огромном океане, у вас нет цели, компаса, карты, руля... вы движетесь туда, куда несет вас ветер и волны.

Методики снятия стрессового напряжения – первая помощь в стрессовой ситуации:

1. Если стрессовая ситуация застала вас в помещении: 1) воспользуйтесь любым шансом, чтобы смочить лоб, виски; 2) медленно осмотритесь по сторонам, даже если помещение, в котором вы находитесь, хорошо вам знакомо или выглядит вполне обычно. Обращайте внимание на мельчайшие детали, даже если вы их хорошо знаете. Переводя взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их вид: коричневый письменный стол, белые занавески, красная ваза для цветов и т.д. Сосредоточившись на каждом отдельном предмете, вы отвлечетесь от внутреннего стрессового напряжения, направляя свое внимание на рациональное восприятие окружающей обстановки. 3) посмотрите в окно, сосредоточьтесь на том, что видите; 4) наберите воды в стакан или ладони, медленно выпейте, сконцентрировав свое внимание на собственных ощущениях; 5) выпрямите спину, поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабив шею и плечи так, чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубоко в течение 1-2 мин, следите за своим дыханием, затем медленно выпрямитесь.

2. Если стрессовая ситуация застала вас вне помещения: 1) осмотритесь по сторонам, попробуйте взглянуть на окружающие предметы с различных сторон, позиций, мысленно называйте все, что видите; 2) найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень и пр.) и внимательно рассмотрите, знакомясь с его формой, цветом, таким образом, чтобы суметь детально и четко описать его себе вслух с закрытыми глазами; 3) воспользуйтесь возможностью выпить воды – пейте медленно, сосредоточившись на собственных ощущениях; 4) проследите за своим дыханием, дышите медленно через нос, при каждом вдохе и выдохе концентрируйте внимание на том, как поднимаются и опускаются ваши плечи.

Упражнение «антистрессовая релаксация».

Рекомендуется проводить 1-3 раза в неделю по 15 мин. 1) лягте или присядьте поудобнее в тихом слабоосвещенном помещении, одежда не должна стеснять движений; 2) закройте глаза, дышите глубоко и медленно, сделав глубокий вдох, на 2-4 сек. задержите дыхание. Выдыхайте не торопясь, следите за своими ощущениями и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох – как прилив и отлив в океане». Повторите эту процедуру 4-5 раз, отдохните около 20 секунд; 3) волевыми усилиями сокращайте отдельные мышцы или группы мышц, удерживайте сокращения до 10 сек., затем их

расслабьте, постарайтесь отвлечься от всех мыслей, сосредоточившись только на собственных ощущениях, повторите процедуру 3 раза; 4) попробуйте как можно яснее представить ощущение полной расслабленности, пронизывающее вас от пальцев ног, через икры, бедра, туловище до мышц головы, повторяйте про себя. ... «Я успокаиваюсь, мне приятно, меня ничто не тревожит...»; 5) представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы чувствуете, как напряжение покидает вас. Чувствуете, как расслабляются ваши плечи, шея, мышцы лица. Лежите спокойно как тряпичная кукла, наслаждайтесь этим состоянием около 30 секунд; 6) медленно сосчитайте до 10, мысленно говоря себе, что с каждой цифрой ваши мышцы все более расслабляются, наслаждайтесь этим состоянием покоя и расслабленности; 7) наступает «пробуждение», начинайте медленно считать до 20, мысленно проговаривая: «...Когда я досчитаю до 20, я буду чувствовать себя бодрым, полностью отдохнувшим и полным сил, неприятные ощущения исчезают»

Тестовые задания

1. Стрессовая и стрессогенная ситуации в психологии:
 - а) не различаются;*
 - б) различаются по некоторым признакам;*
 - в) совершенно разные ситуации.*
2. Ситуации утраты, угрозы и вызова как виды стрессовых ситуаций выделяют:
 - а) Р.Лазарус и С.Фолкман;*
 - б) Г.Селье.*
3. Можно ли отнести ситуации перемен к видам стрессовых ситуаций:
 - а) да, можно;*
 - б) нет, нельзя;*
 - в) ни один ответ не является верным?*
4. «Аккультурационный стресс» относится к стрессам:
 - а) угрозы;*
 - б) вызова;*
 - в) перемен.*
5. К каким типам стрессовых ситуаций относится эволюционный стресс:
 - а) к стрессам перемен;*
 - б) к стрессам угрозы;*
 - в) к стрессам давления?*
6. Можно выделить несколько видов давления:
 - а) давление-выполнение и давление-соответсгвование;*

б) давление-напряжение и давление-угроза;

в) давление-угроза и давление-соответствование.

7. Повседневные и внеповседневные стрессовые ситуации относятся:

а) к видам стрессовых ситуаций;

б) к типам стрессовых ситуаций;

в) к стрессоустойчивости личности.

8. Источниками профессиональных стрессов являются:

а) внешние; зависящие от организации; внутренние (личностные);

б) зависящие от организации;

в) зависящие от самого человека.

9. Всевозможные причины профессиональных деформаций специалистов можно разделить на две группы:

а) организационные и психологические;

б) организационно-психологические и социально-психологические;

в) социальные и психологические.

10. Можно ли отнести безработицу к стрессовой ситуации:

а) да, можно;

б) нет, нельзя;

в) это естественное условие жизнедеятельности?

11. Особый класс ситуаций, имеющих субъективную социальную значимость, представляющих не столько угрозу для психологического благополучия обучающегося, сколько стимулирующих выбор определенных стратегий преодоления и мобилизующих личностные ресурсы, в психологии обозначают:

а) ситуациями учебного стресса;

б) ситуациями учебной деятельности;

в) ситуациями экзаменационного стресса.

12. Одним из наиболее существенных источников информационного стресса являются:

а) ситуации учебной деятельности;

б) профессиональные стрессы;

в) средства массовой информации.

13. Стресс-напряженность учебной ситуации создают несколько видов страхов:

а) реальный страх; экзистенциальный страх; невротический страх;

б) экзистенциальный страх; невротический страх;

в) реальный страх; экзистенциальный страх.

14. Экзистенциальный конструкт, используемый людьми для характеристики себя и других в стрессовой ситуации, - это:

- а) антропологическая экзистенциальная модель человека;*
- б) настрой человека, жизненное кредо, образ, ценности, представления об окружающем мире и своем месте в нем;*
- в) условия существования человека в мире, наполненном угрозами.*

Задания для самостоятельного изучения

- Типология профессиональных кризисов.
- Конструктивный и деструктивный способ выхода из кризиса.
- Проблема стресса и дистресса в профессиональной деятельности.
- Основные виды профессионального стресса.
- Психическая саморегуляция личности в ситуациях стрессового напряжения.
- Проблема стресса в труде.
- Основные положения теории стресса и дистресса Г.Селье.
- Нормативные кризисы в профессиональном становлении личности.
- Внутриличностные конфликты профессионального самоопределения личности.
- Основные механизмы формирования стресса.
- Тревога как фактор дезадаптивного поведения личности.
- Аутогенная тренировка как психотерапевтический метод внушения
- Профессиональное выгорание и его последствия.
- Профилактика профессионального стресса.
- Профессиональный стресс работников умственного труда.
- Стресс в профессиональной деятельности руководителя.
- Профессиональный стресс и психосоматические заболевания людей.
- Стресс и стрессоустойчивость.

И.Г.Жукова

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА
И ПСИХОЛОГИЯ**

*электронное
учебно-методическое
пособие*

Усл. п.л. – 6.3 п.л.

*Кубанский институт социэкономки и права
(филиал) Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования «Академия труда и социальных отношений»
360062, г. Краснодар, ул. Атарбекова, 42*