**Методики, используемые для измерения содержательных элементов социальной компетентности (практические работы)**

Для определения уровня развития коммуникативных умений мы использовали **тест В.Ф. Ряховского.** Предложенный тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека.

**«Оценка уровня общительности»**

**Инструкция**: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

**Опросник**

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?.
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?
12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

**Обработка результатов**

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

**Классификатор к тесту В.Ф. Ряховского**

**30 - 32 очка** - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

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

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

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

**9 - 13 очков** - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

**4 - 8 очков** - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

**3 очка и менее** - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

**2.** **Тест «Исследование тревожности» (опросник Спилбергера)**.

Измерение тревожности как свойства личности особенно важно, так как это свойство во многом обусловливает поведение субъекта. Определенный уровень тревожности — естественная и обязательная особенность активной деятельной личности. Оценка человеком своего состояния в этом отношении является для него существенным компонентом самоконтроля и самовоспитания, самооценки.

Под личностной тревожностью понимается устойчивая индивидуальная характеристика, отражающая предрасположенность субъекта к тревоге и предполагающая наличие у него тенденции воспринимать достаточно широкий «веер» ситуаций как угрожающие, отвечая на каждую из них определенной реакцией. Как предрасположенность, личная тревожность активизируется при восприятии определенных стимулов, расцениваемых человеком как опасные для самооценки, самоуважения. Ситуативная или реактивная тревожность как состояние характеризуется субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Это состояние возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разным по интенсивности и динамичности во времени.

Личности, относимые к категории высокотревожных, склонны воспринимать угрозу своей самооценке и жизнедеятельности в обширном диапазоне ситуаций и реагировать весьма выраженным состоянием тревожности. Если психологический тест выражает у испытуемого высокий показатель личностной тревожности, то это дает основание предполагать у него появление состояния тревожности в разнообразных ситуациях, особенно когда они касаются оценки его компетенции и престижа.

Большинство из известных методов измерения тревожности позволяет оценить или только личностную, или состояние тревожности, либо более специфические реакции. Единственной методикой, позволяющей дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойство, и как состояние является методика, предложенная Ч. Д. Спилбергером. На русском языке его шкала была адаптирована Ю. Л. Ханиным.

**Шкала ситуативной тревожности (СТ)**

**Инструкция.** Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, поскольку правильных и неправильных ответов нет.

Таблица 24

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Суждение | Нет, это не так | Пожалуй, так | Верно | Совершенно верно |
| 1 | Я спокоен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Мне ничто не угрожает | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Я нахожусь в напряжении | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Я внутренне скован | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Я чувствую себя свободно | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Я расстроен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Меня волнуют возможные неудачи | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Я ощущаю душевный покой | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Я встревожен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Я уверен в себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Я нервничаю | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Я не нахожу себе места | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Я взвинчен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Я не чувствую скованности | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Я доволен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | Я озабочен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Я слишком возбужден и мне не по себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | Мне радостно | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | Мне приятно | 1 | 2 | 3 | 4 |

**Шкала личной тревожности (ЛТ)**

**Инструкция.** Прочитайте внимательно каждое из приведенных ниже предложений и зачеркните цифру в соответствующей графе справа в зависимости от того, как вы себя чувствуете обычно. Над вопросами долго не думайте, поскольку правильных или неправильных ответов нет.

Таблица 25

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Суждение | Никогда | Почти никогда | Часто | Почти всегда |  |
| 21 | У меня бывает приподнятое настроение | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 22 | Я бываю раздражительным | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 23 | Я легко расстраиваюсь | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 24 | Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 25 | Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 26 | Я чувствую прилив сил и желание работать | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 27 | Я спокоен, хладнокровен и собран | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 28 | Меня тревожат возможные трудности | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 29 | Я слишком переживаю из-за пустяков | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 30 | Я бываю вполне счастлив | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 31 | Я все принимаю близко к сердцу | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 32 | Мне не хватает уверенности в себе | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 33 | Я чувствую себя беззащитным | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 34 | Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 35 | У меня бывает хандра | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 36 | Я бываю доволен | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 37 | Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 38 | Бывает, что я чувствую себя неудачником | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 39 | Я уравновешенный человек | 1 | 2 | 3 | 4 |  |
| 40 | Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах | 1 | 2 | 3 | 4 |  |

**Обработка результатов.**

1. Определение показателей ситуативной и личностной тревожности с помощью ключа.
2. На основе оценки уровня тревожности составление рекомендаций для коррекции поведения испытуемого.
3. Вычисление среднегруппового показателя СТ и ЛТ и их сравнительный анализ в зависимости, например, от половой принадлежности испытуемых.

При анализе результатов самооценки надо иметь в виду, что общий итоговый показатель по каждой из подшкал может находиться в диапазоне от 20 до 80 баллов. При этом чем выше итоговый показатель, тем выше уровень тревожности (ситуативной или личностной). При интерпретации показателей можно использовать следующие ориентировочные оценки тревожности: до 30 баллов — низкая, 31—44 балла — умеренная; 45 и более высокая.

**Ключ**

Таблица 26

|  |  |
| --- | --- |
| Номера суждения | Ответы |
| Никогда | Почти никогда | Часто | Почти всегда |
| **СТ** |
| 1 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ЛТ** |
| 21 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 37 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 4 |

По каждому испытуемому следует написать заключение, которое должно включать оценку уровня тревожности и при необходимости рекомендации по его коррекции. Так, лицам с высокой оценкой тревожности следует формировать чувство уверенности и успеха. Им необходимо смещать акцент с внешней требовательности, категоричности, высокой значимости в постановке задач на содержательное осмысление деятельности и конкретное планирование по подзадачам. Для низкотревожных людей, напротив, требуется пробуждение активности, подчеркивание мотивационных компонентов деятельности, возбуждение заинтересованности, высвечивание чувства ответственности в решении тех или иных задач.

**3**. Методика диагностики способов реагирования на конфликтные ситуации направлена на определение способности к разрешению конфликтов и проблем. Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта – межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликто-устойчивости личности.

**Тест-опросник Томаса-Килманна на поведение в конфликтной ситуации**

Тест Томаса-Килманна (Kenneth W. Thomas and Ralph H. Kilmann, 1974) позволяет выявить ваш стиль поведения в конфликтной ситуации.

Опросник Томаса-Килманна не только показывает типичную реакцию на конфликт, но и объясняет, насколько она эффективна и целесообразна, а также даёт информацию о других способах разрешения конфликтной ситуации.

При помощи специальной формулы вы можете просчитать исход конфликта.

**Инструкция:**

В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Рассмотрим ситуацию, когда вы обнаруживаете, что ваши желания отличаются от желаний другого человека, как вы обычно реагируете? Здесь вы найдете несколько пар утверждений, описывающих возможное ответное поведение. В каждой паре обведите утверждение «А» или «Б», которое наиболее характерно для вашего поведения. Во многих случаях ни поведение «А», ни поведение «Б» не являются для вас типичным. В таком случае обведите тот ответ, который в наибольшем приближении соответствует вашим возможным действиям.

Внесите ваши результаты в таблицу. Стиль, набравший наибольшее число баллов — ваш стиль разрешения конфликтов.

*Стимульный материал (вопросы).*

1. А) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем согласны мы оба.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого.
Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
6. А) Я стараюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться чего-то другого.
8. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б) Я стараюсь успокоить другого и стремлюсь, главным образом, сохранить наши отношения.
12. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу мне.
13. А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции.
14. А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
15. А) Я мог бы постараться удовлетворить чувства другого человека и сохранить наши отношения.
Б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. А) Я стараюсь не задеть чувства другого.
Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
18. А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
Б) Я дам возможность другому в чём-то оставаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.
19. А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
Б) Я стараюсь отложить решение сложного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. А) Я пытаюсь немедленно разрешить наши разногласия.
Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21. А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и той, которая отстаивается другим.
Б) Я отстаиваю свои желания.
23. А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
Б) Иногда я предоставляю другим возможность взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
Б) Я стараюсь убедить другого в необходимости прийти к компромиссу.
25. А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество своих взглядов.
Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
27. А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.
28. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Улаживая спорную ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29. А) Я предлагаю среднюю позицию.
Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
30. А) Я стараюсь не задеть чувств другого.
Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы могли совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

*Ключ к тесту Томаса типы поведения в конфликте:*

Таблица 27

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Соперничество /Конкуренция** | **Сотрудничество** | **Компромисс** | **Избегание** | **Приспособление** |
| **1** |  |  |  | А | Б |
| **2** |  | Б | А |  |  |
| **3** | А |  |  |  | Б |
| **4** |  |  | А |  | Б |
| **5** |  | А |  | Б |  |
| **6** | Б |  |  | А |  |
| **7** |  |  | Б | А |  |
| **8** | А | Б |  |  |  |
| **9** | Б |  |  | А |  |
| **10** | А |  | Б |  |  |
| **11** |  | А |  |  | Б |
| **12** |  |  | Б | А |  |
| **13** | Б |  | А |  |  |
| **14** | Б | А |  |  |  |
| **15** |  |  |  | Б | А |
| **16** | Б |  |  |  | А |
| **17** | А |  |  | Б |  |
| **18** |  |  | Б |  | А |
| **19** |  | А |  | Б |  |
| **20** |  | А | Б |  |  |
| **21** |  | Б |  |  | А |
| **22** | Б |  | А |  |  |
| **23** |  | А |  | Б |  |
| **24** |  |  | Б |  | А |
| **25** | А |  |  |  | Б |
| **26** |  | Б | А |  |  |
| **27** |  |  |  | А | Б |
| **28** | А | Б |  |  |  |
| **29** |  |  | А | Б |  |
| **30** |  | Б |  |  | А |

*Обработка и интерпретация результатов теста:*

Количество баллов, набранных испытуемым по каждой шкале, даёт представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.