

## 4 семestr

# Тема 1. Теоретические и практические основы психологии общения.

## Лекция 1

### План:

1. Понятие общения.
2. Особенности общения в современном мире.
3. Классификация общения.
4. Структура, виды, функции общения.

### 1. Понятие общения.

Общение - это форма **деятельности**, осуществляемая между людьми как равными партнерами и приводящая к возникновению психического контакта.

Общение - процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга.

Общение как «взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для становления взаимоотношений между людьми». Общение как процесс взаимодействия гораздо шире: общение внутри групп - межгрупповое, в коллективе - межколлективное. И только в процессе взаимодействия человека с человеком, группой, коллективом реализуется потребность личности в общении. Благодаря общению человек усваивает формы поведения.

Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов (личностей, групп), характеризующийся обменом деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности, что является одним из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности.

Но из всего обилия трактовок общения можно выделить главные:

1. общение – вид самостоятельной человеческой деятельности;
2. общение – атрибут других видов человеческой деятельности;
3. общение – взаимодействие субъектов.

### 2. Особенности общения в современном мире.

1. Преобладание массового и опосредованного общения. Хотя несколько веков назад существовало непосредственное общение.
2. Увеличение количества вынужденных контактов между людьми. Особенно это заметно в больших городах, где сам образ жизни определяет неизбежность контактов совершенно незнакомых людей с друг другом. Поездка на работу на общественном транспорте, покупки товаров в магазине, просмотр спектаклей. Особенностью этих контактов является то, что они многочисленны и поверхностны. Качества нет.
3. Противоречие между формой, средствами общения и его содержанием, глубиной. С одной стороны, человек без особого труда может установить контакт даже с теми субъектами, которые находятся вдали от него; с другой - совершенствование средств связи не обеспечивает качество и глубину общения. Существует такой феномен как одиночество в толпе.

4. Увеличение доли квазиобщения во взаимодействии человека с окружающим миром. Квазиобщение - мнимое общение, воображаемое, кажущееся.

Многие СМИ создают иллюзию общения. Если индивид систематически смотрит какую-либо передачу, у него создается иллюзия знакомства с ведущими, ощущение, что он их хорошо знает, хотя на самом деле он всего лишь имеет некоторое устойчивое представление о телевизионном образе ведущих.

Вполне вероятно, что поверхностные, неглубокие, принудительные контакты между людьми при их многообразии, увеличение доли квазиобщения, а также преобладание массового и опосредованного общения снижает его качество повсеместно.

Качество общения определяется:

- 1) уровнем, на котором происходит взаимодействие;
- 2) количеством потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе общения с другими людьми;
- 3) возможностями саморазвития.

Общение может происходить на разных уровнях.

1 уровень. Самый примитивный - фатический (от лат. *fatuus* - глупый).

Предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора в условиях, когда общающиеся особенно не заинтересованы во взаимодействии, но вынуждены общаться.

Такое общение носит характер автоматизма и ограниченности. Примитивность заключается не в том, что реплики просты, а в том, что в них нет глубокого смысла.

Стандартизация общения. Этот уровень определяется этикетными нормами социального слоя, представителем которого являются субъекты взаимодействия. Субъект не получает никакой новой информации.

2 уровень. Информационный. На этом уровне происходит обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником каких-либо видов активности человека (мыслительной, эмоциональной, поведенческой). Этот уровень носит обычно стимулирующий характер и преобладает в условиях совместной деятельности или при встрече старых друзей. Информационный уровень не связан только с содержанием разговора. Это может быть также информация парalingвистического, контекстного плана. В любом случае данный уровень способствует активному включению человека в процесс коммуникации.

3 уровень. Личностный - характеризует такое взаимодействие, при котором субъекты способны к самому глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Данный уровень взаимодействия возникает в особых ситуациях и при определенных условиях, когда у человека появляется вдохновение, озарение, чувство любви, ощущение единения с миром, ощущения счастья. Это ситуации духовного подъема и развития личности, поэтому уровень называют духовным. Личностный уровень является высоким нравственным: он снимает всякие ограничения при взаимодействии именно потому, что они становятся совершенно лишними.

### 3. Классификация общения.

В зависимости от содержания, целей и средств, общение можно разделить на несколько видов.

**По характеру** общение бывает: **формальным** (деловое) и **неформальным** (светское, обыденное, бытовое).

**По содержанию** общение может быть представлено как:

**Материальное** - обмен продуктами и предметами деятельности, которые в свою очередь служат средством удовлетворения актуальных потребностей субъектов.

**Когнитивное** - обмен знаниями.

**Деятельностное** - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

Иллюстрацией когнитивного и деятельного общения может служить общение, связанное с

различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передаётся информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности. Иллюстрацией когнитивного, и деятельностного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности. Здесь от субъекта к субъекту передается информация, расширяющая кругозор, совершенствующая и развивающая способности.

**Кондиционное** - обмен психическими или физиологическими состояниями. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определённое физическое или психическое состояние, например поднять настроение или испортить его; возбудить или успокоить друг друга, а в конечном счёте - оказать определённое воздействие на самочувствие друг друга.

**Мотивационное** – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями. Мотивационное общение имеет своим содержанием передачу друг другу определённых побуждений, установок или готовности к действиям в определённом направлении. Например, один человек желает добиться, чтобы у другого возникло или исчезло некоторое стремление, чтобы сложилась определённая установка к действию, актуализировалась некоторая потребность и т. п.

**По целям** общение делится на биологическое и социальное.

**Биологическое** – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

**Социальное** общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

**Деловое общение** обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

**Деловое общение** — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

**Светское общение** – это закрытое беспредметное общение: точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

**Формальное общение («Контакт масок»)** – отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски вежливости, строгости и т.п., позволяющих скрыть истинные эмоции и отношение к собеседнику.

**Примитивное общение**, когда другого человека оценивают как нужный или мешающий объект(если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и могут не скрывать этого).

**Формально-ролевое общение** – и содержание и средства общения регламентированы социальными ролями собеседников.

**Личностное общение (Духовное)**, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

**Инструментальное** - общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

**Целевое** - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому. Кодирование информации - это способ передачи её от одного к другому. **По средствам** общение может быть непосредственным и опосредствованным, прямым и косвенным. **Непосредственное общение** осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п., **Опосредствованное общение** связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и т.д.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение).

**Прямое общение** предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения, например, телесные: контакты, беседы людей друг с другом, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

**Косвенное общение** осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Прямое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное.

К особому виду общения относится **массовое общение**, определяющее социальные коммуникативные процессы. Массовое общение представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также коммуникацию, опосредованную различными видами массовой информации. Массовое общение может быть прямым и опосредованным.

**Прямое массовое общение** происходит на различных митингах, во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории. **Опосредованное массовое общение** чаще всего носит односторонний характер и связано с массовой культурой и средствами массовой коммуникации.

#### **4. Структура, виды, функции общения.**

В процедуре общения выделяют следующие **этапы**:

1. Установление контакта. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.), которая побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2. Ориентировка в целях, в ситуации общения и в личности собеседника.

3. Обсуждение вопроса, проблемы.

4. Принятие решения.

5. Выход из контакта.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный - от латинского слова устный, словесный) и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника. Сегодня описаны и исследованы многочисленные формы невербальных знаковых систем. Из них главные: кинесика, паралингвистика и экстралингвистика, проксемика, визуальное общение.

**В структуру речевого общения входят:**

1. Значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонаций.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки - это кашель; нулевые звуки - паузы, а также звуки назализации - «ХМ-ХМ», «Э-Э-Э» и др.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. *Знак – любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации (например, стол, стул – это знаки).*

К средствам общения относят:

1. Язык - система слов (знаков), выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребления едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение при помощи языка; если я говорю «стол», то уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом те же понятия, что и я - это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, «субъективный» смысл - поэтому не всегда мы правильно понимаем друг друга.

2. Интонация, эмоциональная выразительность способны придавать разный смысл одной и той же фразе.

3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т. е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи.

5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

### **Функции общения**

В соответствии с целями можно выделить функции межличностного общения.

Приведем одну из наиболее полных классификаций функций общения, выделяемых по критерию цели:

1) **контактная функция** - установление контакта как состояния обеих сторон готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности;

2) **информационная функция** - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;

3) **побудительная функция** - стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;

4) **координационная функция** - взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

5) **функция понимания** - адекватное восприятие и понимание смысла сообщения и взаимное понимание намерений, установок, переживаний, состояний;

6) **эмотивная функция** - возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;

7) **функция установления отношений** - осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид;

8) **функция оказания влияния** - изменение состояния, поведения, личностно-смысовых образований партнера.

В соответствии с **содержанием общения** различают четыре основные функции общения. Сочетаясь, они придают процессам общения конкретную специфику в конкретных формах.

*Инструментальная функция* характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

*Интегративная функция* раскрывает общение как средство объединения людей.

*Функция самовыражения* определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

*Трансляционная функция* выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Разумеется, этими четырьмя функциями вовсе не исчерпываются значение и характеристики общения. Среди других функций общения можно назвать: экспрессивную (функция взаимопонимания переживаний и эмоциональных состояний), социального контроля (регламентации поведения и деятельности), социализации (формирования навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами).

## **Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

### **Лекция 2**

#### **План:**

1. Понятие социальной перцепции.
2. Психологические механизмы восприятия.
3. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.

#### **1. Понятие социальной перцепции.**

**Социальная перцепция**- это процесс восприятия, понимания и оценка социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общества.

Обычно выделяют четыре основные **функции межличностного восприятия**: познание себя, познание партнеров по взаимодействию, установление эмоциональных отношений, организация совместной деятельности на основе взаимопонимания.

**В структуру процесса межличностного восприятия** включаются: субъект, объект и процесс восприятия (познания) человека человеком.

**Субъект межличностного восприятия**(познания), являясь элементом названной системы, одновременно представляет собой развивающуюся динамическую систему со многими характеристиками.

**Объект восприятия** как элемент рассматриваемой системы включен во многие системы действительности. Многообразие подсистем, в которых находится воспринимаемый, предопределяет разнообразные формы его поведения и проявления психологических характеристик. Будучи активно действующей личностью, объект стремится изучить субъекта и в отдельных случаях квалифицированно организовать свою самоподачу.

**Процесс познания человека**, с одной стороны, есть элемент названной системы, а с другой, будучи целостным многомерным явлением, может исследоваться как самостоятельная подсистема.

Процесс познания включает обратную связь от объекта восприятия и иногда — элементы коммуникации и взаимодействия.

## **2. Психологические механизмы восприятия.**

### **Механизмы межличностного познания**

**Механизм идентификации.** Это понятие в психологии является многозначным. В межличностном познании оно представляет отождествление себя с другим человеком. Субъект как бы погружается в смысловое поле объекта, условия его жизни. При уподоблении другому человеку важная роль принадлежит воображению.

При идентификации субъект познает и эмоциональную сферу объекта. Представить его эмоциональную жизнь может человек, обладающий достаточно развитым уровнем проявления эмоций и чувств, способный к сопереживанию, эмпатии.

**Механизм каузальной атрибуции** — механизм предполагает приписывание воспринимаемому определенных мотивов и причин, объясняющих его поступки и другие особенности.

Феномен приписывания возникает тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке. Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия зависит от двух показателей: от степени уникальности или типичности поступка и от степени его социальной «желательности» или «нежелательности». Характер атрибуций зависит и от того, выступает ли субъект восприятия сам участником какого-либо события или его наблюдателем. Так, Г. Келли выделил три таких типа:

- личностную атрибуцию, когда причина приписывается лично совершающему поступок;
- объектную атрибуцию, когда причина приписывается тому объекту, на который направлено действие,
- обстоятельственную атрибуцию, когда причина совершающегося приписывается обстоятельствам.

Было выявлено, что наблюдатель чаще использует личностную атрибуцию, а участник в большей мере склонен объяснить совершающееся обстоятельствами. Эта особенность отчетливо проявляется при приписывании причин успеха и неудачи: участник действия «винит» в неудаче преимущественно обстоятельства, в то время как наблюдатель «винит» за неудачу прежде всего самого исполнителя.

**Механизм рефлексии** другого человека включает осознание субъектом того, как он воспринимается объектом восприятия. Результатом рефлексии другого человека является тройное отражение, в котором представлено мнение субъекта о себе, его отражение в сознании другого человека и отражение им представления другого человека о первом (о субъекте). Использование данного механизма предполагает определенный уровень развития личности, ее способности к саморефлексии, познанию других людей и фиксации признаков обратной связи от объекта.

**Аттракция** как механизм межличностного восприятия представляет собой познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему. В этом случае понимание партнера по взаимодействию возникает благодаря появлению привязанности к нему, дружеского или более глубокого интимно-личностного отношения. Аттракцию рассматривают как особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент. На формирование аттракции значительное влияние оказывает сходство характеристик субъекта и объекта восприятия.

## **Механизмы межличностного познания, искажающие адекватность формирующегося образа воспринимаемого**

**Влияние первого впечатления о воспринимаемом.** Его суть сводится к тому, что первое впечатление о воспринимаемом влияет на последующее формирование образа о познаваемом. При первичном контакте у познающего по отношению к воспринимаемому проявляется ориентировочный рефлекс. По мнению Э. Берна и других психологов, первое впечатление о человеке формируется в течение первых 10-15 секунд. Общение людей в повседневной жизни носит преимущественно ролевой характер, что предполагает реализацию более или менее фиксированного набора функций. В процессе налаживания контакта с незнакомым человеком мы, прежде всего, определяемся с ролевыми позициями, что и происходит в первые 10-15 секунд общения. Первое впечатление создается на основе характеристик физического облика (пол, возраст, фигура, экспрессия и т. д.), который по сравнению с социальным обликом является относительно более стабильным. Дефицит информации о новом человеке предполагает, что восприятие и познание его личностных характеристик преобладает эмоциональный компонент, который и объясняет устойчивость первого впечатления от знакомства.

**Эффект новизны** заключается в том, что при общении с хорошо знакомым человеком наибольшую значимость имеет последняя, новая информация. Радикальная смена знакомым человеком внешности, стиля поведения заставляет изменить отношение, стереотипы и установки, сложившиеся в сознании окружающих.

**Механизм проекции** — перенос на познаваемых людей психических особенностей субъекта восприятия. Осуществляется приписывание как положительных, так и отрицательных черт, свойств, которых в действительности у объекта нет. У людей, отличающихся малой самокритичностью и слабым проникновением в собственную личность, механизм проекции выражен более сильно.

**Механизм стереотипизации (категоризации)** предполагает отнесение воспринимаемого человека к одному из известных субъекту типов людей. В процессе социализации человек учится классифицировать познаваемых людей, относя их к разным категориям на основе сходства и различия. У воспринимающего в прошлом, как правило, формируются обобщенные представления о познаваемых им людях (возрастные, этнические, профессиональные и прочие стереотипы).

**Стереотип** — это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным «сокращением» при взаимодействии с этим явлением. Как правило, стереотип возникает на основе достаточно ограниченного прошлого опыта, в результате стремления строить выводы на базе ограниченной информации. Стереотип помогает сокращать процесс познания.

**Эффект ореола** — это распространение первичной общей оценки человека (людей) на восприятие его (их) поступков и личностных качеств. Так, если первое впечатление о человеке (людях) в целом благоприятно, то в дальнейшем все его (их) поведение, черты и поступки начинают переоценивать в положительную сторону. В них выделяют и преувеличивают лишь положительные моменты, а отрицательные как бы недооценивают или вообще не замечают. Если же общее первое впечатление о каком-либо человеке (людях) оказалось отрицательным, то даже положительные его (их) качества и поступки в последующем не замечают либо недооценивают на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

**Механизм этноцентризма.** Этническая принадлежность приводит в действие так называемый фильтрующий механизм личности, через который пропускается вся информация о воспринимаемом объекте. Суть данного механизма — это пропуск всей информации через фильтр, связанный с этническим образом жизни. В случае принадлежности объекта и субъекта к одной и той же национальности происходит, как правило, завышение положительных особенностей воспринимаемого, а в случае принадлежности к другому этносу — занижение или объективная оценка

### **3. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.**

При всем разнообразии факторов, влияющих на восприятие, можно указать на несколько внутренних и внешних факторов, оказывающих стабильное воздействие на то, как человек воспринимает окружение. Среди внутренних по отношению к человеку факторов выделяются следующие:

- люди быстрее воспринимают знакомые им сигналы, чем незнакомые;
- люди быстрее воспринимают сигналы, по отношению к которым у них есть сильное чувство, как позитивного, так и негативного характера;
- люди по-разному могут воспринимать сигнал в зависимости от того, что предшествовало этому восприятию и какое состояние (потребности и ожидания) они имеют во время восприятия сигнала.

Внешними факторами, влияющими на восприятие человеком действительности, являются следующие:

- интенсивность передаваемого сигнала (светлое и громкое воспринимается быстрее);
- подвижность сигнала (движущиеся сигналы воспринимаются в большей степени, чем неподвижные);
- размер (большие объекты воспринимаются проще, чем маленькие);
- состояние окружения, в котором находится человек (формы, цвета, звуки).

## **Тема 3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).**

### **Лекция 3**

#### **План:**

1. Общение как обмен информацией.
2. Основные элементы коммуникации.
3. Верbalная коммуникация.

#### **1. Общение как обмен информацией.**

Говоря о коммуникации, мы, прежде всего, имеем в виду обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками. Если все это можно рассматривать как информацию, то процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией.

Основная цель информационного обмена в общении - выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций или проблем. Для межличностного общения характерен механизм обратной связи. Содержание данного механизма состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается и, помимо содержательных аспектов, информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора. Выделяют **прямую и косвенную** обратную связь. **Косвенная** обратная связь - это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации. Для этого обычно используются различные риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные для партнера эмоциональные реакции. В данном случае коммуникатор должен сам догадываться, что именно хотел сказать ему партнер по общению, какова же на самом деле его реакция и его отношение к коммуникатору.

В процессе коммуникации перед участниками общения стоит задача не только обменяться информацией, но и добиться ее адекватного понимания партнерами. То есть в межличностной коммуникации как особая проблема выделяется интерпретация сообщения, поступающего от коммуникатора к реципиенту. Во-первых, форма и

содержание сообщения существенно зависят от личностных особенностей самого коммуникатора, его представлений о реципиенте и от отношения к нему, а также от всей ситуации в которой протекает общение. Во-вторых, посланное им сообщение не остается неизменным - оно трансформируется, изменяется под влиянием индивидуально-психологических особенностей личности реципиента, а также отношения последнего к автору, самому тексту и ситуации общения.

## **2. Основные элементы коммуникации.**

**В любой процесс человеческой коммуникации входят три основных элемента:**

- люди;
- сообщения;
- средства передачи этих сообщений.

**Основные элементы коммуникации:**

1. **Источник сообщения** (коммуникатор) — создатель сообщения, лицо генерирующее идею. В условиях организации источником сообщения обычно является член организации, располагающий идеями, информацией, намерениями и имеющий желание установить коммуникацию.
2. **Коды** — символы или знаки, переводящие сообщение на язык, понятный получателю. В качестве кодов используются вербальные и невербальные средства коммуникации.
3. **Сообщение** — информация или закодированная идея, т.е. то, что передает источник получателю. Интерпретация информации зависит от представлений, социального класса, положения в обществе, наличия или отсутствия коммуникативных барьеров между источником информации и ее получателем. Важно составить блок информации так, чтобы он полностью заинтересовал получателя.
4. **Канал** — средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора коммуниканту. Это средство, с помощью которого сообщение передается от говорящего к слушающему человеку. В условиях организации они могут принять форму беседы наедине, письменного сообщения, телефонного разговора, устного сообщения, неофициальной коммуникации, общего собрания и многое другое.

Обычно каналы делятся на следующие виды:

- технические (СМИ: пресса, телевидение, радио, электронные средства);
- межличностные (непосредственный обмен информацией между источником и получателем).

## **3. Верbalная коммуникация.**

Совершенно точно, самым распространённым способом общения между людьми является вербальная коммуникация. Можно сказать, что **вербальная коммуникация** — это взаимодействие людей, которое осуществляется при помощи речи, результатом ее является передача информации одной стороной и ее восприятие второй.

Речь, которая доносит информацию, может быть устной и письменной. Следовательно, вербальная коммуникация осуществляется с помощью сообщений, написанных для собеседника, либо с помощью разговора с ним.

Таким образом, главные средства общения — это письменность и язык. Но какие же **функции** несет язык в вербальной коммуникации? Вот несколько из них:

- **Коммуникативная.** Эта функция самая главная, именно благодаря языку мы все способны общаться.
- **Конструктивная.** Только знание языка позволяет выразить мысль в такой форме, чтобы она стала понятна собеседнику.
- **Апеллятивная.** С помощью языка мы способны менять мнение окружающих, убеждать их в правильности своей точки зрения.
- **Фатическая.** Помогает устанавливать контакт с людьми в соответствии с нормами, принятыми в данном социуме.

- Экспрессивно-эмоциональная. Позволяет передать свое восприятие данной темы и выразить чувства.
- Аккумулятивная. Дает возможность при общении накапливать информацию, сохранять ее и передавать следующим поколениям.
- Эстетическая. Можно сухо изложить факты, а можно облечь их в изысканную форму, приятную для слуха собеседника.

**Особенностью** знаковой системы общения, при которой оно становится вербальной коммуникацией, является сохранность смысла при передаче сообщения. Вербальная речь основывается на двух ключевых понятиях:

- лексика — все слова языка в совокупности;
- синтаксис — правила составления из слов единиц речи.

Для психологов мышление и речь тесно связаны, ведь второй элемент может существовать лишь при наличии первого. Во время диалога людей общение строится по следующей схеме:

- мысленно подбираются нужные слова в голове говорящего;
- из них составляются предложения согласно правилам синтаксиса;
- то, что получилось, озвучивается;
- собеседник воспринимает звуки, декодирует их для осмысливания, строит собственные фразы, в которых содержится то, как он понял услышанное.

Именно поэтому как бы четко ни была выражена мысль, *искажение информации* при передаче составляет около шестидесяти процентов!

Если люди говорят на одном языке и умеют составлять предложения в соответствии с правилами грамматики, этого вполне достаточно, чтобы успешно общаться.

Про письменную речь можно сказать то же самое. Чтобы прочитать журнал или книгу, человек должен знать язык, на котором они написаны. Чтобы написать письмо на бумаге или в электронном виде, ему необходимо уметь писать.

Произнесенные слова или написанный текст дают возможность анализировать предметы или явления. Деловое общение подразумевает сухое изложение фактов. Для установления более эмоционального контакта при вербальной коммуникации используют дополнительные средства:

- в устной речи — интонацию, ритмику, паузы, модуляцию голоса;
- в письменной речи — силу нажима, размашистость почерка, направление строк и угол наклона.

Все вместе это позволяет выразить те эмоции, которые владеют человеком, и передать их собеседнику.

Вербальную коммуникацию можно разделить на две разновидности: *устная* и *письменная*. Каждый из этих видов также делится на подвиды.

#### **Устная коммуникация:**

- Диалог. Для этой устной вербальной коммуникации свойственна смена ролей говорящего и слушающего. При этом в чередовании реплик присутствует смысл, каждая фраза одной из сторон является ответом на предыдущую реплику оппонента и как-то с ней связана.

- Монолог. Представляет из себя длинную речь одного субъекта, к примеру, монолог в спектакле, лекция в институте, научный доклад.

#### **Письменная коммуникация:**

- Непосредственная. Письменная вербальная коммуникация, которая ведется в реальном времени, например, обмен сообщениями в мессенджерах, записками в школе во время урока.

- Отсроченная. Обмен электронными либо бумажными письмами, когда между отправлением информации и получением отклика есть определенный интервал.

Существует ещё один вид верbalной коммуникации – **дактильная**, язык жестов, который используют глухонемые и глухие люди. Буквы они показывают на пальцах, составляя из них слова.

Помимо устной и письменной верbalной коммуникации, которые относятся к внешней речи, есть еще и внутренняя речь. Она происходит в голове индивида иногда сама по себе, иногда как первый этап внешней речи.

## Лекция 4

### План:

1. Невербальная коммуникация.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Методы развития коммуникативных способностей.

### 1. Невербальная коммуникация.

Невербальные средства общения дополняют речевое общение. От 60 до 80 % информации человек получает за счет невербальных (неречевых) средств общения. Выделяются следующие виды невербальных средств общения:

1. **Кинесика** изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.
2. **Экстраграфика** исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а **паралингвистика** — громкость, тембр, ритм, высоту звука.
3. **Такесика** изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, поцелуй, дотрагивание).
4. **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство).

Количество и качество невербальных сигналов зависит от возраста человека, например, у детей невербальные сигналы читаются легче, чем у взрослых. Кроме того, на них влияет пол, тип темперамента, социальный статус, национальность. Так, по данным английского психолога, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец — 80, француз — 120, мексиканец — 180 раз.

От принадлежности человека к той или иной культуре зависит значение одного и того же жеста. Например, «большой палец правой руки, опущенный вниз» у англичан означает неодобрение, у римлян — наказание, а у русских такой жест отсутствует. Покачивание головой из стороны в сторону у русских означает «нет», у болгар — «да». Для правильной трактовки невербального общения специалисты рекомендуют руководствоваться следующими правилами:

- «читать» следует не отдельные жесты (они, как и некоторые слова, могут иметь несколько значений), а их совокупность;
- жесты следует трактовать в контексте их проявлений («руки скрещены на груди» — при общении этот жест выражает недоверие, закрытость; при холодной морозной погоде человек со скрещенными руками попросту замерз);
- необходимо учитывать национальные особенности;
- при «прочтении» жестов не следует приписывать свой опыт и свое состояние другому человеку;
- необходимо помнить, если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие;
- нужно учитывать факторы здоровья: к примеру, у близоруких людей зрачки всегда расширены, у дальтоников — сужены.

**Мимика** тесно связана с эмоциями и позволяет человеку догадаться о переживаемых собеседником чувствах радости, печали, напряжения или покоя. Мимика

помогает человеку передавать настроение, отношение к тому, о чем он говорит; радость, гнев, печаль — самые распространенные эмоциональные состояния лица.

Выражение лица играет важную роль в общении, обеспечивая эмоциональный контакт между собеседниками. Выражение лица очень сильно зависит от движения губ. Плотно сжатые губы выдают внутреннее напряжение, расслабленные «говорят» о мягкости и открытости.

Улыбка является универсальным средством неверbalного общения. Первоначально улыбка была символом угрозы, но в наше время означает потребность в одобрении, доброжелательность. Некоторые психологи придерживаются мнения, что человек улыбается не только потому, что рад чему-либо, но и потому, что улыбка помогает чувствовать уверенность и быть счастливее.

Люди улыбаются по-разному; существуют дружелюбная, ироничная, заискивающая, презрительная, насмешливая и другие виды улыбок.

Американцы любят повторять: «улыбайтесь». Однако следуя этому принципу, помните, что улыбка должна соответствовать ситуации и не должна вызывать раздражение собеседника.

**Взгляд** — это первый шаг на пути к собеседнику. Взгляд очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, зас্তывшим и т.д.

Зрительный контакт помогает регулировать разговор. Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на собеседника, чем когда он его слушает. Если говорящий переводит взгляд с партнера на что-то другое и обратно, это означает, что он еще не закончил говорить. Если мысль говорящего закончена, то он, как правило, смотрит в глаза собеседника, как бы сообщая: «Я все сказал, слово за вами». Взгляд в сторону или искоса воспринимается как выражение подозрения и сомнения.

Больше всего нас раздражают люди, которые во время разговора опускают веки. Таким способом человек пытается убрать вас из поля своего зрения, потому что вы ему надоели, стали неинтересными, или он выражает чувство превосходства над вами (в сочетании с откинутой назад головой).

**Жесты.** В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки, причем даже простое рукопожатие несет информацию о собеседнике. Например, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское рукопожатие. Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека.

В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов:

- **жесты оценки**, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание;
- **жесты самоконтроля**: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники;
- **жесты доминирования**: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз;
- **жесты расположения**: прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику.

**Поза** — это положение человеческого тела; от умения правильно держаться и двигаться в значительной степени зависит ваш внешний вид. Наша манера стоять, ходить и сидеть является дополнительным источником информации. Очень информативны плечевой пояс и верхняя часть тела человека. Например, высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком свидетельствуют о беспомощности, боязливости и неуверенности, а плечи, спадающие вперед, указывают на чувство подавленности. Свободно опущенные плечи «говорят» о внутренней свободе, уверенности, а отжимание плеч назад

указывает на активность, решительность (но нередко — на переоценку собственных возможностей).

В ходе общения можно наблюдать наиболее «читаемые» позы:

- *открытую*, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;
- *закрытую*, или *защитную*, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;
- *поза готовности*, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

Важное значение для общения имеет **голос**, который является выразителем наших чувств. Тихим голосом разговаривают люди робкие и неуверенные в себе; очень громкая, «взвинченная» речь может восприниматься как резкость и агрессия.

Кроме того, очень важен тон речи, т.е. окраска голоса человека, с помощью которой он передает свои чувства и мысли. Ведь тон может изменить содержание речи, придать ей противоположный смысл. Хорошо поставленному голосу свойственно богатство тембральной окраски. Тембр — это окраска звука, яркость, теплота, мягкость и индивидуальность. Не случайно есть голоса, которые привлекают нас и надолго запоминаются.

Одним из важнейших средств может стать умелое использование пауз, которые помогают доносить и воспринимать смысл высказывания. Длительность пауз различна и зависит от причины, которой она вызвана. Голос и жест в сочетании с мимикой помогают человеку создать свой образ.

**Проксемика** занимается нормами пространственной и временной организации общения. Выделяют четыре пространственные зоны, или дистанции в общении:

- 1) интимная (от 0 до 45 см). Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволяет самим близким людям;
- 2) личная (от 45 см до 120 см). Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей;
- 3) социальная (от 120 см до 400 см). Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, людьми, которых мы не очень хорошо знаем (новичок в группе, новый сотрудник в коллективе);
- 4) общественная, или публичная (от 400 см до 750 см). При общении с большим количеством людей, например лектору, удобнее передавать информацию, а слушателям — воспринимать.

Интересно, что определяющим фактором расстояния между общающимися являются социально-возрастные различия. Исследователи отмечают, что чем больше разница в возрасте у общающихся людей, тем больше расстояние между ними. То же происходит при общении людей с разным социальным статусом.

Исследования также показали, что между ростом собеседника и дистанцией общения существует связь: чем выше мужчина, тем более он старается приблизиться к собеседнику, и наоборот. У женщин прослеживается противоположная зависимость, поэтому специалисты рекомендуют учитывать в общении данную закономерность.

Задавались ли вы вопросом: почему в местах общественного скопления (кинозал, транспорт, эскалатор и т. п.) чаще всего возникают конфликтные ситуации? Это может быть объяснено вторжением людей в интимные зоны друг друга.

## 2. Коммуникативные барьеры.

В психологии выделяется четыре уровня непонимания.

**Фонетическое** непонимание появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи-скороговорки или речи с большим количеством звукопаразитов (гм-м, э-э...). Неполное понимание возникает из-за невнятной речи, плохой дикции и речи с дефектами. Поэтому, чтобы быть правильно понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Например, быстрая или медленная речь людьми воспринимается по-разному: это зависит от возраста, образования, индивидуальных особенностей. Так, пожилые люди поймут хуже быструю речь, а молодые — медленную. (например, физиологические барьеры: картина, заикание, громкая или тихая речь);

**Семантические** барьеры непонимания связаны с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов, имеющие иной смысл.

Использование жаргона, «тайного языка» также приводит к возникновению семантического барьера. Кроме этого существует множество специальных профессиональных терминов, которых непрофессионал не поймет. Так, в книге Ю.С.Крижанской и В.П.Третьякова «Грамматика общения» описывается такой случай: «Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру,...! — закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб».

Очевидно, бригадир не представлял, что человек может понимать слово «ребро» только как ребро человека, а молодой специалист, в силу малого профессионального опыта, не имел представления о том, что у балки тоже могут быть ребра.

**Стилистический** барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. В этом плане поучительна история с иностранцем, который выучил несколько фраз и применил их, но был избит и изгнан. Произошло это потому, что он перепутал слова, которые выражают соболезнования, со словами, которыми желают счастья на свадьбе.

**Логический** барьер непонимания возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательств. Каждый человек живет и действует по своей логике, поэтому при отсутствии представления о логике партнера по общению «срабатывает» барьер непонимания. Ведь не секрет, что существует «детская», «женская», «мужская» логика, влияющая на процесс общения. Преодолеть логические барьеры непонимания можно при помощи правильных аргументов.

**Барьеры социально-культурного различия** основаны на социальных, политических, религиозных и профессиональных различиях, которые приводят к отличиям в интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе общения. Так, например, известная поговорка «сытый голодного не разумеет» характеризует социальное различие. Иногда препятствием в общении может быть профессия, пол и возраст партнера. Психологи доказали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего. Иначе говоря, чем выше авторитет, чем легче происходит усвоение предлагаемого сообщения. Пословица «яйца курицу не учат» показывает отношение к партнеру, не имеющему авторитета у собеседника, т. е. он не авторитет, его можно не слушать.

- культурные барьеры — принадлежность участников вербальной коммуникации к различным культурам и национальностям (некоторые знаки в одной стране имеют одно значение, а в другой совершенно непохожее, что препятствует взаимопониманию).

**Барьер отношения** связан с неприязненным отношением к партнеру, с недоверием к говорящему, которые «переносятся» на получаемую информацию.

- барьеры, которые возникают из-за условий окружающей среды (к ним можно отнести громкую музыку в помещении, плохую погоду, уровень освещения, температуру в комнате и прочие);
- технологические барьеры — возникают по вине нестабильно работающей техники (к этой группе можно отнести помехи на телефонной линии, перебои с интернетом, пропавший телевизионный сигнал);
- психологические барьеры — связаны с особенностями психики участников общения (например, нервное состояние одного из собеседников или его замкнутость от природы, если он является интровертом);
- социальные барьеры, возникающие из-за принадлежности общающихся людей к разным социальным слоям (например, обычный подросток в компании «золотой молодежи»);

### **3. Методы развития коммуникативных способностей.**

- 1. Первое правило** — внимательно слушать собеседника и высказывать свое мнение, только если этого просит сам оппонент. Меньше думать о самом себе, а больше о том, с кем говорите. Этим вы проявите свою заинтересованность и уважение. Для того чтобы беседа стала интереснее, нужно грамотно задавать вопросы, на которые подразумеваются расширенные ответы.
- 2. Не растягивайте монолог: краткость — сестра таланта.** Если слишком растягивать ответ, можно потерять заинтересованность и желание собеседника общаться дальше. При этом вы лишаете себя шанса услышать другого участника разговора.
- 3. Поработайте над своим актерским мастерством.** Человек, у которого хорошо развиты коммуникативные навыки, с лёгкостью может менять социальные роли. Он обаятелен, раскрепощен и не боится показывать истинное красноречие. Развивая актерские навыки общения, вы одновременно повышаете ораторские способности и становитесь максимально коммуникабельным.
- 4. Использование невербальных средств общения.**

Психологами доказано, что язык тела может сказать больше, чем вербальные средства. Грамотно изменяя тон, интонацию, используя жесты, намного проще и ярче можно донести свою мысль. Например, эмоциональная речь выглядит более живой, чем монотонные фразы, и вызывает у собеседника положительные эмоции (конечно, если посып беседы позитивный).

- 5. Уважайте мнение собеседника.**

Каждый человек индивидуален, у каждого есть своя точка зрения на определённые вещи. Когда в процессе разговора случаются разногласия из-за противоположных мнений, возникает столкновение. Его можно избежать, если выслушать собеседника, а затем спокойно высказать то, что вы думаете по тому же поводу.

- 6. Проявляйте искреннюю заинтересованность в собеседнике.**

Проявляя интерес к собеседнику, мы непроизвольно начинаем слушать его внимательнее, что позволяет узнати его истинные желания и намерения. Погрузившись в разговор, можно заметить схожие черты или жизненные ситуации, что непременно приведёт к сближению и пойдёт на пользу не только беседе, но и отношениям.

- 7. С пониманием относитесь к критике.**

К сожалению, в современном мире критика не всегда конструктивна и зависит больше от настроения критикующего. Плохой день, неудачи в личной жизни, обыденные

проблемы, ревность к вам — все это способно выбить человека из колеи и лишить в некоторой мере рационального мышления. Следовательно, критика в данный момент может быть ошибочна, и воспринимать её 100 % на свой счёт нельзя.

Поэтому помните, что мир не вращается вокруг вас. Высказанные фразы других людей не должны затрагивать вашу самооценку и самомнение.

#### **8. Страйтесь выступать инициатором разговора.**

В мегаполисах стало обычным делом не замечать друг друга. С незнакомыми людьми это очень даже легко. Но когда вы среди огромного города видите знакомого человека, в душе загорается искра — радость от неожиданной встречи среди толпы совершенно посторонних людей.

Увы, человек опустил взгляд. Внутри пробегает буря эмоций и вопросов: «А может, он меня не узнал?», «Вдруг не хочет со мной общаться?», «Может, все же плохое настроение?», «А может, подойти к нему и поговорить?». Все эти вопросы проносятся со скоростью света в голове, вызывая негативные эмоции: непонятное ожидание, сомнения, страх и даже печаль.

Вместо того чтобы гадать, просто подойдите, поздоровайтесь и приветливо улыбнитесь. Будьте инициатором диалога. Если же ваш друг не ответит взаимностью или вы ошиблись, можно извиниться за беспокойство и отпустить человека.

- Страйтесь видеть общее и частное**

Коммуникация — это обмен мнениям, в процессе которого происходит либо объединение собеседников вокруг того, о чем у них схожая точка зрения, либо вокруг того, в чем они не согласны. И тот, и другой вариант важен и может быть использован для выстраивания профессиональных и личных связей. Именно поэтому в разговоре стоит выделять не только общую линию, но и частные особенности. Это поможет быстрее найти язык и выстроить связи.

- Будьте уверены в собственных силах**

Неуверенность в себе зачастую становится тем личностным качеством, что мешает применять коммуникативные навыки. Сложно строить связи с другими, когда не уверен, что тебя поймут, думаешь, что твое мнение не важно, и очень боишься получить негативную оценку себя или своих слов. Страйтесь развивать в себе самоуважение и чувство уверенности в собственных силах. Такие люди нравятся окружающим, с ними хотят устанавливать связи и развивать отношения.

- Читайте как можно больше книг**

Ошибочно думать, что чтение влияет исключительно на тот объем информации, которым вы обладаете. Оно оказывает значительное влияние и на то, как вы говорите, расширяя словарный запас, делая речь выразительнее и грамотнее. Помимо этого прочитанная книга может стать отличной темой для разговора.

- Участвуйте в культурных мероприятиях**

Посещение культурных мероприятий также положительно сказывается на уровне ваших коммуникативных навыков. Выставки, ярмарки, концерты делают вас более открытыми к новому, становится легче знакомиться и заводить новые контакты.

Кроме этого, это дает вам дополнительные темы для общения. Отмечено также, что посещение художественных мероприятий положительно сказывается на самооценке. Жизнь людей, вовлеченных в культурный процесс, становится более полной и насыщенной, приобретает дополнительный смысл и вдохновение.

## **Тема 4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).**

### **Лекция 5**

**План:**

2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
3. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
4. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.

### **1. Взаимодействие как организация совместной деятельности.**

Содержание взаимодействия, его смысловую нагрузку раскрывают как на уровне отдельных контактов так и в контексте совместной деятельности, т.е. такой, которая реализуется совместно с кем-то.

Межличностная общность предполагает взаимосвязь с другими людьми, а конкретным содержанием этой взаимосвязи является соотношение индивидуального вклада каждого участника в общее дело.

Обычно выделяют **три модели** совместной деятельности:

- совместно-индивидуальная (каждый участник делает свою часть общего дела независимо от других);
- совместно-последовательная (общая задача выполняется последовательно каждым);
- совместно взаимосвязанная (имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми другими).

Также утверждается, что для организации совместной деятельности необходимо пространственно-временное согласование. В процессе совместной деятельности взаимодействие может происходить с ранее незнакомыми людьми, которые связаны выполнением определенной общей для них задачи. Взаимодействие словно пронизывает коллективную деятельность, предусматривая при этом, что в ходе совместной деятельности субъекты поочередно и взаимно меняют социально-психологические состояния, ценности и намерения друг друга.

Можно назвать **основные признаки** совместной деятельности:

- наличие общих целей для участников взаимодействия (совместная деятельность, как и другая форма кооперации, порождается необходимостью достижения таких целей, которые недоступны отдельному человеку или достижимые частично);
- совместная деятельность целесообразна в том случае, когда заранее ставятся осознанные цели;
- участники совместной деятельности, кроме индивидуальных мотивов, должны иметь стимул работать вместе, то есть следует сформировать общую мотивацию для достижения цели;
- необходимое разделение единого процесса достижения коллективной цели на определенные составляющие, то есть на отдельные, но функционально связанные совокупностью действий, операций и их распределением между участниками взаимодействия;
- объединение (или совмещение) индивидуальных дальностей, которое понимается как образование целостности совместной деятельности и содействия возникновению взаимосвязей и взаимозависимостей между участниками этой деятельности;
- согласованные, координированные выполнения распределенных и объединенных индивидуальных дальностей всех участников;
- необходимость в управлении (включая самоуправление) - потребность, внутренне присуща совместной деятельности;
- наличие единого заключительного результата, общего для участников совместной деятельности;
- единое пространственно-временное функционирование участников взаимодействия.

Относительно собственно психологических составляющих совместной деятельности, то обычно анализ их начинается с выделения и характеристики *общей цели*, которая является важнейшим компонентом общей деятельности.

Общая цель олицетворяет идеально представленный будущий результат, которого стремится достичь общность индивидов (коллективный субъект) в ходе взаимодействия. Она может быть расписана и в виде более частичных общих задач, поэтапное выполнение которых приближает всех к получению конечного результата. Обязательным психологическим компонентом совместной деятельности есть общая мотивация, то есть то, что побуждает людей к достижению общей цели. Здесь чрезвычайно важным является вопрос соотношения индивидуальных и коллективных мотивов.

Следующий психологический компонент - *совместные действия*. Они направлены на реализацию текущих и перспективных задач совместной деятельности. Завершает их психологическую структуру *общий результат*.

При этом важное значение имеет не только и не столько общий объективный конечный продукт, но и субъективное отражение результата индивидуальными и коллективными субъектами. Бессспорно, условием выполнения совместной деятельности являются процессы разделения, объединения, согласования, управления индивидуальными целями, мотивами, действиями и результатами.

В контексте рассмотрения вопроса о роли взаимодействия в совместной деятельности важно подчеркнуть тот факт, что *взаимодействие как процесс состоит из физического (совместное перемещение в пространстве, совместные действия) и духовного контактов*.

Речь идет о том, что в организации коллективной деятельности имеются следующие основные аспекты, которые характеризуют взаимодействие как процесс: действующие индивиды, совместные действия, информационные связи, взаимовлияния, взаимоотношения, взаимопонимание.

Поэтому взаимодействие в коллективной деятельности проявляется прежде всего в форме ее организации, т.е. совместных действий, направленных на общий предмет труда. Именно они - совместные действия - вызывают необходимость использования основных структурных составляющих деятельности (целей, мотивов и пр.).

Вместе с тем в процессе взаимодействия происходят взаимные влияния участников совместной деятельности, которые порождаются отношениями производства и которые, по мнению А. Журавлева, вызывают необходимость выделения и использования в анализе совместной деятельности новых компонентов.

Исследователь считает, что такими составными компонентами совместной деятельности являются взаимодействия между участниками этой деятельности, но не любые, а детерминированные направленностью на общий предмет, т.е. предметно направленные взаимодействия. При этом под взаимодействием здесь понимается такая система действий участников коллективной деятельности, при которой поступки одного человека или группы лиц обусловливают определенные действия других людей, а поступки последних, в свою очередь, вызывают определенные действия первой группы индивидов.

Вопросы соотношения взаимодействия и совместной деятельности - это не что иное, как продолжение дискуссии по поводу соотношения общения и деятельности, в ходе которой выделяются две противоположные позиции.

Согласно первой позиции, общение является частью деятельности, а второй - оно принципиально отличается от деятельности, ведь связывает субъект не с объектом, а с другим субъектом (Б. Ломов).

Г. Андреева предложила компромиссный вариант, когда общение рассматривается и как аспект совместной деятельности, и как самостоятельный феномен. Б. Паригин считает, что общение и деятельность взаимно скрещиваются, но они не являются

тождественными явлениями, то есть общение не тождественно деятельности и не является ее частью, а соотносится с деятельностью как два взаимно перекрещенных круга.

Иначе говоря, с одной стороны, общение может выступать как условие или составляющее любой деятельности и как специфическая коммуникативная деятельность, а с другой - его можно рассматривать как самостоятельное и отличное от деятельности социально-психологическое явление.

## **2. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.**

Типы взаимодействия в процессе общения:

1. Кооперация — это такое взаимодействие, при котором его участники достигают взаимного соглашения о том, как необходимо действовать для достижения общих целей и стараются не нарушать его, пока совпадают сферы их интересов.

2. Конкуренция — это взаимодействие, которое характеризуется достижением своих личных или общественных целей и интересов в условиях противостояния интересов между людьми.

Типы межличностного взаимодействия зачастую определяют характер взаимоотношений между людьми. В основу деления на типы, можно положить намерения и действия людей, которые указывают на то, как каждый из участников взаимодействия понимает смысл происходящего. В таком случае выделяют ещё 3 типа.

**Типы и виды взаимодействия:**

1. Дополнительное. Такое взаимодействие, при котором партнеры спокойно и объективно относятся к позиции друг друга.

2. Пересекающееся. Взаимодействие, во время которого участники, с одной стороны, демонстрируют нежелание понимать позицию и мнение других партнёров по взаимодействию. При этом с другой стороны активно проявляют свои собственные намерения по этому поводу.

3. Скрытое взаимодействие. Такой тип включает в себя сразу два уровня: внешний, выраженный словесным образом, и скрытый, проявляющийся в помыслах человека. Оно предполагает либо очень хорошее знание участника взаимодействия, либо вашу восприимчивость к неверbalным средствам общения. К ним можно отнести тон голоса, интонацию, мимику и жесты, в общем, всё то, что может придать разговору скрытый смысл.

## **3. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.**

Теория трансакционного (транзактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Основные положения теории транзактного анализа

Понятие «транзактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция».

Трансакция - это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). Поведенческие характеристики основных трансакций:

**Ребенок** - проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т.п.

**Родитель** - требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

**Взрослый** - работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

**Трансакт** - это любое словесное или бессловесное общение как минимум двух людей. Он может сопровождаться словами, взглядами, пожатием рук и т.д. Если человек правильно понимает трансакты межличностного общения, он очень быстро осознает, почему коммуникации между двумя людьми бывают конструктивными и почему в иных случаях возникают помехи.

Выделяются **три типа трансакций**: дополнительные, пересекающиеся и скрытые.

**1. Дополнительным** называется такое **взаимодействие**, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером. Выделяют два **подтипа** дополнительных трансакций: **равные и неравные**.

**А. В равных** взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях и отвечают именно с той позиции, с которой и ожидает партнер.

*Вот пример из книги Э. Берна "Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры". Хирург, определив на основе имеющихся у него данных необходимость в скальпеле, протягивает руку к медсестре. Правильно истолковав этот жест, определив расстояние и необходимые мышечные усилия, она вкладывает скальпель в руку хирурга движением, которого от нее ждут.*

Именно этот подтип можно назвать общением с полным взаимопониманием.

**Б. Неравное** общение можно проиллюстрировать следующим образом.

*Руководитель: "Вы опять напутали - вам ничего нельзя поручить!"*

*Подчиненный: "Ну что поделаешь, я вообще неспособный". Здесь действия не в передаче информации, а чаще всего именно в оценке партнеров по общению.*

**2. Пересекающееся взаимодействие.** Этот вид общения встречаются реже, т.к. это «неправильное» взаимодействие. Его «неправильность» состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия. Например: один из приятелей спрашивает: «Который час?». Другой отвечает: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?» В данной ситуации первый хотел получить информацию, а второй его не понял или не захотел понять. Если они не найдут взаимопонимания и общение не превратится в дополнительное взаимодействие, то такой разговор потенциально конфликтен.

**3. Третьим типом трансакции являются скрытое взаимодействие.** Это взаимодействие включающее в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Рассмотрим следующий пример.

*Представим себе, что два сотрудника сидят на скучнейшем собрании и между ними происходит следующий разговор: - Не забудь, к четырем к нам придут заказчики.*

*- Да, пожалуй, придется сейчас уйти. Это пример явного взаимодействия.*

*- Дикая скука. Может, хоть как-то удастся сбежать?*

*- Ну, молодец, хорошо придумал! Это пример скрытого взаимодействия.*

Услышав определенные слова и интонации из уст партнера, мы можем примерно определить ситуацию. Если нам слышится раздражение или недовольство по нашему адресу, то ситуация угрожающая; если слышны обучающие, дидактические интонации, то это ситуация поучения или воспитания. В то же время в наших силах повлиять на ситуацию, задать тон и направление дальнейшему развитию событий.

**Ориентация на понимание и ориентация на контроль**

Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание.

**Ориентация на контроль** предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

**Ориентация на понимание** включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнёров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворённости.

Анализ взаимодействия при выделении этих ориентаций позволяет выявить некоторые закономерности общения.

**Стратегия «контролёра»** - стремление заставить партнёра принять свой план взаимодействия, навязать своё понимание ситуации и довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

**Стратегия «понимателя»** - адаптация к партнёру. Показательно, что разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. «Контролёры» всегда стремятся к неравным взаимодействиям с подчинёнными и доминирующим позициям «вертикального взаимодействия». Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

#### **Взаимодействие как организация совместной деятельности**

Содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делаются участниками.

#### **Выделяют три формы, или модели:**

1. Когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других – «совместно-индивидуальная деятельность» (пример – некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание);

2. Когда общая задача выполняется последовательно каждым участником – «совместно-последовательная деятельность» (пример – конвейер);

3. Когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными – «совместно-взаимодействующая деятельность» (пример – спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро) (Умайский, 1980. С. 131).

Психологический рисунок взаимодействия в каждой из этих моделей своеобразен, и дело экспериментальных исследований установить его в каждом конкретном случае.

Однако задача исследования взаимодействия этим не исчерпывается. Подобно тому, как в случае анализа коммуникативной стороны общения была установлена зависимость между характером коммуникации и отношениями, существующими между партнерами, здесь также необходимо проследить, как та или иная система взаимодействия сопряжена со сложившимися между участниками взаимодействия отношениями.

Общественные отношения «даны» во взаимодействии через ту реальную социальную деятельность, частью которой (или формой организации которой) взаимодействие является. Межличностные отношения также «даны» во взаимодействии: они определяют, как тип взаимодействия, который возникает при данных конкретных условиях (будет ли это сотрудничество или соперничество), так и степень выраженности этого типа (будет ли это более успешное или менее успешное сотрудничество).

Таким образом, для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида «накладываются» на представление о партнере, и как то и другое проявляется в принятии совместного решения. Иными словами, дальнейший анализ проблемы общения требует более детального рассмотрения вопроса о том, как формируется образ партнера по общению, от точности которого зависит успех совместной деятельности.

Такая постановка вопроса требует перехода к рассмотрению третьей стороны общения, условно названной нами перцептивной.

## Тема 5. Формы делового общения и их характеристики.

### Лекция 6

#### План:

1. Деловая беседа.
2. Формы постановки вопросов.
3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений

#### 1. Деловая беседа.

**Под деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. **Деловая беседа как основная форма делового общения.** Одна из главных задач деловой беседы — убедить партнера принять конкретные предложения.

Деловая беседа имеет ряд важнейших функций. К их числу относятся:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Основными этапами деловой беседы являются:

1. начало беседы (установление контакта);
2. информирование партнеров;
3. аргументирование выдвигаемых положений;
4. принятие решения;
5. завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников **начало беседы**, где **происходит установление контакта между собеседниками**.

На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:

1. установить контакт с собеседником;
2. создать благоприятную атмосферу для беседы;
3. привлечь внимание к теме разговора;
4. пробудить интерес собеседника.

Первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.

Не следует:

1. постоянно извиняться, проявлять признаки неуверенности;
2. проявлять неуважение и пренебрежение к собеседнику;
3. вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию.

Существует множество способов начать беседу. Вот некоторые из них.

1. Метод снятия напряженности
2. Метод "зажепки"
3. Метод прямого подхода
4. "Вы-подход"

#### Парирование замечаний собеседников

Существуют следующие виды замечаний:

1. невысказанные замечания;

2. предубеждения;
3. ироничные замечания;
4. замечания с целью получения информации;
5. замечания с целью проявить себя;
6. субъективные замечания;
7. объективные замечания;
8. замечания с целью сопротивления.

*Способы высказывания замечаний:*

**Локализация.** Тон ответа должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.

**Явное и грубое возражение.** Никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то только заведете беседу в тупик. Не следует употреблять следующие выражения: "В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д.

**Уважение.** К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.

**Признание правоты.** Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактично почаще признавать правоту собеседника. Например: "Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после принятия решения мы его учтем!" После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану.

**Сдержанность в личных оценках.** Следует избегать личных оценок, например, таких: "Будь я на вашем месте..." и т.д. В первую очередь это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.

**Лаконичность ответа.** Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно. В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.

**Контролирование реакций.** При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.

**Недопущение превосходства.** Если вы будете успешно парировать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессионалом, против которого нет никаких шансов бороться. Именно поэтому не следует парировать каждое замечание собеседника, нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости. Особенно следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.

## 2. Формы постановки вопросов.

Существуют пять основных групп вопросов:

**1. Закрытые вопросы.** Это вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет". Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью. При постановке подобных вопросов у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нам нужно получить информацию, а

только в тех случаях, когда мы хотим быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.

**2. Открытые вопросы.** Это вопросы, на которые нельзя ответить "да" или "нет", они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы "что?", "кто?", "как?", "сколько?", "почему?". В каких случаях задают такие вопросы? Когда нам нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить мотивы и позицию собеседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника по отношению к нам. В этой ситуации мы можем потерять инициативу, а также последовательность развития темы, так как беседа может повернуть в русло интересов и проблем собеседника. Опасность состоит также в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.

**3. Риторические вопросы.** На эти вопросы не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. С какой целью задаются такие вопросы? Задавая риторический вопрос, говорящий надеется "включить" мышление собеседника и направить его в нужное русло.

**4. Переломные вопросы.** Они удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда мы уже получили достаточно информации по одной проблеме и хотим "переключиться" на другую. Опасность в этих ситуациях заключается в нарушении равновесия между нами и нашими собеседниками.

**5. Вопросы для обдумывания.** Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов — создать атмосферу взаимопонимания.

### **3. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений**

Дискуссия как форма делового общения предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений.

Сущность действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса.

Выделяют следующие *этапы* деловой дискуссии:

- вступление в контакт;
- постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);
- уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;
- выдвижение альтернативных вариантов;
- конфронтация участников;
- обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;
- установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы.

Для деловой дискуссии очень важен предмет общения и отношение участников к нему. Способность понимать предметные позиции партнеров (т.е. представление о ситуации, о проблеме) и свою собственную предметную позицию -- необходимое условие успеха делового общения. В дискуссии велика роль ведущего. Он должен:

1. Сформулировать цель и тему дискуссии (что обсуждается, зачем нужна дискуссия, в какой степени следует решить проблему). Целью дискуссии может быть:

- сбор и упорядочивание информации по обсуждаемой проблеме;
- поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование;
- выбор оптимальной альтернативы.

2. Установить время дискуссии (20--30--40 минут или более).

3. Заинтересовать участников дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия).
4. Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы.
5. Организовать обмен мнениями (желающим или по кругу).
6. Активизировать пассивных (обратиться к молчащему с вопросом, с просьбой помочь).
7. Собрать максимум предложений по решению обсуждаемой проблемы (свои предложения высказать после того, как выслушаны мнения всех участников).
8. Не допускать отклонений от темы (тактично останавливать, напоминать о целях дискуссии).
9. Помогать группе прийти к согласованному мнению.

*Публичное выступление* представляет собой процесс передачи информации, основная цель которого - убедить слушателей в правильности тех или иных положений. Существует довольно много классификаций публичных выступлений. Наиболее целесообразным является подразделение публичных выступлений на виды по их функции, т.е. по цели, которую ставит оратор в своем выступлении. Эту классификацию называют классификацией жанров публичного выступления.

Виды публичных выступлений по цели:

- · информационные;
- · протокольно-этикетные;
- · развлекательные;
- · убеждающие.

При публичном выступлении могут возникать следующие типичные затруднения:

- · *нелогичность* (непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументированность излагаемого материала, отсутствие ясности и четкости в достижении поставленных целей);
- · *проблема самовыражения* (недостаточная эмоциональность, зажатость, монотонность выступления, несоответствие внутреннего состояния и внешних признаков);
- · *эгоцентризм* (не учитывается плюрализм мнений; неспособность понять иное, чужое мнение);
- · *некомпетентность* (недостаток информации, некомпетентность в конкретных вопросах);
- · *проблема контакта* (трудности контакта с аудиторией, не удается расположить слушателей убеждением и т. п.);
- · *проблема самоконтроля* (трудно преодолеть волнение, неумение вести себя);
- · *проблема выхода из контакта* (сумбурность и незавершенность выступления, плохое окончание и неудачный выход из разговора).

Рекомендация человеку, публично защищающему свое мнение, -- лично вести дискуссию в том случае, если он заранее продумает возможные вопросы оппонентов и старается предвидеть сложные ситуации, которые могут возникнуть и смутить его. Сложные ситуации возникают, когда докладчику адресуются:

- наивные вопросы и критика авторитетных людей, не являющихся специалистами в обсуждаемой проблеме (сложность в том, что, опровергая такую критику с помощью азбучных истин, ставишь в неудобное положение маститых оппонентов, которые болезненно реагируют на это);
- ироничные вопросы с «подковыркой» молодых жизнерадостных людей, желающих повеселить аудиторию (ответ возможен либо в духе мягкого юмора, либо серьезным тоном с подчеркиванием недопустимости недооценки важности обсуждаемого вопроса);
- сложные вопросы, затрагивающие малоизвестную докладчику смежную область и заданные с целью «прощупать» эрудицию и находчивость докладчика (лучше

ответить: «Нельзя объять необъятное» или «Решение этой задачи не предусматривалось в нашем исследовании»);

- вопросы, на которые докладчик уже отвечал, а также вопросы несуразные и критика тех, кто невнимательно слушал и недопонял суть обсуждаемого дела (здесь важно не впадать в шок от замечаний оппонента, не заявлять ожесточенно: «Я ведь это уже объяснял!», а спокойно и кратко повторить ответ, используя фразу: «Как уже отмечалось...»);
- вопросы-замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета, имя которого подчас никому ничего не говорит (может помочь ответ: «По мере того как накапливаются новые факты, многие ранее казавшиеся бесспорными истины, провозглашенные даже авторитетами, пересматриваются»);
- вопросы, призывающие значимость проблем или полученных результатов (поскольку в такой ситуации задевается самолюбие выступающего, важно не откликнуться эмоциональной вспышкой, а оценив степень провокационного вопроса, ответить заранее продуманной фразой).

## **Тема 6. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.**

### **Лекция 7**

#### **План:**

1. Сущность понятия «конфликт» и структура конфликта.
2. Типы конфликтов.
3. Этапы развития и причины конфликта.
4. Типология конфликтных личностей.
5. Невербальное проявление конфликта.

#### **1. Сущность понятия «конфликт» и структура конфликта.**

*Конфликт* (лат. *conflictus* – столкновение) – отсутствие согласия между двумя или более сторонами, проявляющееся в несовместимости позиций или действий сторон, воспринимаемых ими как угроза себе (собственной идентичности). Каждая сторона делает всё, чтобы принятая была её точка зрения и мешает другой стороне делать то же самое. При этом конфликт всегда представляет собой выбор: сохранять существующую систему взаимодействий в неизменном виде или реконструировать, демонстрировать, изменить её.

#### *Критерии конфликта:*

- взаимосвязь сторон (активность одного человека обуславливает действия другого, а эти действия вызывают ответные реакции первого субъекта);
- осознание ситуации как конфликтной (одна или обе стороны оценивают чужие действия как преднамеренно враждебные с целью помешать достижению желаемых целей или унизить);
- выбор стратегии дальнейшего поведения: к поиску рационально приемлемого решения или к эскалации конфликта, к усилению борьбы (например, от борьбы точек зрения переходят к борьбе личностей, затем к борьбе групп и т.п.).

#### *Функции, выполняемые конфликтами:*

- 1) конструктивные: познавательная (конфликт выступает как симптом неблагополучных отношений и наличия противоречий); развивающая (конфликт является важным источником развития его участников и процесса их взаимодействия); инструментальная (конфликт является средством разрешения противоречий); перестроечная (конфликт снимает факторы, подтаскивающие существующие межличностные взаимодействия, способствует развитию взаимопонимания между участниками);

2) деструктивные (разрушение существующей совместной деятельности и отношений, негативное самочувствие участников, низкая эффективность дальнейшего взаимодействия).

Важным условием понимания сущности конфликта является анализ его структуры и динамики. *Структура конфликта* – строение и внутренняя форма организации конфликта, выступающая как совокупность элементов его составляющих, обеспечивающих целостность конфликта как системы и его отличие от других социальных явлений.

В структуру конфликта входят: *участники* (стороны), *условия возникновения и протекания конфликта*, *его предмет* (объект), *образ конфликта* (совокупность представлений участников о предмете конфликта), *действия участников, результат конфликта* (деструктивный или конструктивный). При этом *субъективная подструктура* конфликта (система неполных и неточных моделей всех объективных элементов структуры конфликта, имеющихся в психике участников конфликта: образы себя, оппонента, объекта и предмета конфликта) в большей степени определяет динамику и эволюцию конфликтного взаимодействия по сравнению с *объективной подструктурой* (противоборствующие стороны, группы поддержки, другие участники конфликта, объект конфликта, его предмет).

*Субъектами (участниками) конфликта*, в зависимости от его уровня, выступают индивиды, группы, классы, организации, социальные институты и пр. Участников конфликта принято разделять на: *основных* (главные действующие лица, противоречие именно их интересов является основой противоборства) и *неосновных* (сочувствующие лица, подстрекатели, посредники и так называемые невинные жертвы, случайно оказавшиеся в зоне конфликта). Опасность конфликтной ситуации состоит в том, что она обладает свойством вовлекать в себя новых участников и одновременно менять своё содержание.

*Предмет конфликта* – материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей.

*Конфликтные действия* – действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно препятствовать противостоящей стороне достичь её целей. Они обостряют протекание конфликта, так как могут усложнять конфликт и порождать тенденцию к его эскалации. Эти действия могут быть чрезвычайно разнообразными: невыполнение принятых на себя обязательств, создание помех для деятельности противоположной стороны, нанесение противнику материального и морального ущерба, использование прямого физического насилия. Такого рода действия одной стороны, естественно, вызывают ответные действия другой, чем и создается *конфликтное поведение*. Интенсивность конфликтного поведения может усиливаться, достигать высшей точки в момент разгара конфликта и ослабевать на завершающей его стадии.

## 2. Типы конфликтов.

Существует пять основных типов конфликта:

Внутриличностный конфликт. Одна из наиболее распространенных форм это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Внутренние конфликты могут возникать на производстве в следствии перегруженности работой или отсутствием ее при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, рабочую силу и т.д. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группы рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело протекают такие виды конфликта при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт. К сожалению, частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшими и более низкими уровнями управления. Межгрупповые конфликты обусловлены несовместимостью целей в борьбе за ограниченные ресурсы, т.е. наличием реальной конкуренции, а также возникновением социальной конкуренции.

Межгрупповые конфликты сопровождаются:

- проявлениями «деиндивидуализации», т.е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывают негативное поведение.

- проявлениями социального, межгруппового сравнения, в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу, повышают и одновременно понижают свой престиж, обесценивают другую группу, дают ей отрицательную оценку. Часто лидеры групп стремятся частично или полностью изолироваться от информации с чужой стороны о чужой группе. Тогда легче сохранить конфликт между своей и чужой группой. Для сглаживания конфликта полезен обмен реальной информацией друг о друге.

- проявлениями групповой атрибуции, т.е. склонны считать, что именно чужая группа ответственна за негативные события. Даже раскол внутри своей группы склонны объяснить действиями чужой группы.

Социальный конфликт. Это когда стороны взаимодействия преследуют, какие то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга. Социальный конфликт выражается в столкновении различных социальных общностей - классов, наций, социальных институтов, социальных субъектов. Противодействующие стороны преследуют свои различные, противоположные цели, интересы и тенденции развития, которые противоречат или как правило, взаимоисключают друг друга. Таким образом, социальный конфликт – это сложное явление, включающее несколько аспектов. Но именно наличие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осевой линией.

По результатам последствий для организации и по способу разрешения:

- *конструктивные конфликты (созидательные)* – разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов и разрешение которых выводит организацию на новый, более высокий и эффективный уровень развития (имеют негативные и позитивные последствия); причинами являются различные просчеты и ошибки в сфере управления;

- *деструктивные конфликты* – склоки и другие негативные явления, резко снижающие эффективность работы группы или организации (имеют только негативные последствия); *причины*: заниженная критичность менеджера по отношению к своим действиям, нежелание создавать условия для эффективной работы подчиненных, нарушение служебной этики (грубость, высокомерие, игнорирование чужого мнения), несовместимость сотрудников (идеологическая, психологическая, нравственная, физиологическая, религиозная).

*По степени вовлечения сотрудников конфликты классифицируют:*

- *на горизонтальные* – между сотрудниками, не состоящими в подчинении друг друга;
- *смешанные* – вовлечены сотрудники как находящиеся в подчинении друг друга, так и не состоящие в таких отношениях;
- *вертикальные* – вовлечены сотрудники, находящиеся в подчиненном положении.

#### ***Психологические и нравственные последствия конфликтов***

В зависимости от того, насколько эффективным будет управление конфликтом, последствия конфликта станут функциональными или дисфункциональными.

### **3. Этапы развития и причины конфликта.**

#### **Основные причины конфликтов:**

- социально – экономические – конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально – экономических противоречий.
  - социально - психологические – потребности, мотивы, цели деятельности и поведение различных людей.
  - социально – демографические – различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом, принадлежностью к различным национальным образованиям.

80 % конфликтов возникает помимо желания их участников. И главную роль в возникновении играют так называемые конфликтогены – слова, действия, могущие привести к конфликту.

- возникновение конфликтной ситуации,
- осознание конфликтной ситуации,
- конфликтное поведение,
- развертывание конфликта или его разрешение, зависящее от участников.

В конфликте нет виноватых и правых, каждый хочет достичь своей цели.

Окончание конфликта не всегда однозначно. Он может быть исчерпан в случае примирения или выхода из конфликта одной из сторон, а также пресечения и прекращения конфликта в ходе вмешательства третьих сил.

Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания

Потенциальное противоречивых интересов, ценностей, норм – Переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов – Конфликтные действия – Снятие или разрешение конфликта

#### **4. Типология конфликтных личностей.**

**«Демонстративные».** Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт. Могут щеголять терминами и намекать на солидные связи. Будут обвинять в том, что мы их обманули наглым образом. Это те люди, для которых «если факты нас не устраивают — тем хуже для фактов». Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

**2. «Неуправляемые».** Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение — агрессивное, вызывающее.

**3. «Сверхточные».** Дигиталы. Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем. Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности.

**4. «Рационалисты».** Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей. Пытаются проверить человека на прочность, но готовы отступить, если почувствуют твёрдость.

**5. «Безвольные».** Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. В данном случае — это наличие отрицательного влияния на безвольного человека. Как правило начинают конфликт, затем передают трубку кому-то, кто продолжает отстаивать их интересы.

**6. «Слабые».** Люди действительно не понимающие или не желающие понимать сложившуюся ситуацию. Открыто выражают свои эмоции.

## 5. Невербальное проявление конфликта.

Невербальное проявление конфликта.

Немало ценной информации о человеке и его намерениях можно получить, наблюдая не только за его речью, словами, но и за невербальной информацией, невербальным поведением (позы, мимика, жесты, интонации), обладающим огромной степенью достоверности. Доказано, что этот язык появился у человека много раньше словесного, но, в отличие от него, обладает уникальными свойствами. Часто непроизвольный жест, тон сказанного много правдивее всех произнесенных слов. Как метко сказал Ф. Шиллер: «Из слов человека можно только заключить, каким он намерен казаться, но, каков он на самом деле, приходится угадывать из его мимики, ужимок при высказывании слов, из тех, следовательно, движений, которые он делает непроизвольно».

Многое о человеке можно узнать по его походке. Люди, которые быстро ходят, слегка размахивая руками, обычно энергичны, имеют ясные цели, готовы действовать, причем немедленно. Быстрая и неровная походка свидетельствует об увлекающейся натуре. Неуверенная походка — свидетельство слабой воли, заниженной самооценки, подавленного состояния.

В настоящее время существует много книг, в которых изложены результаты анализа невербального поведения. В популярных работах А. Пиза, Д. Ниренберга, Г. Калеро и др. даны характеристики невербальных проявлений поведенческих реакций.

Наблюдая за невербальной коммуникацией общающихся людей, можно практически в любых ситуациях заметить выражение толерантности или интолерантности.

*Невербальные проявления толерантности:* стремление при малейшей возможности продемонстрировать партнеру невербальное согласие — кивки головой, взгляд, направленный на него, и т.д.; ободряющие жесты, улыбка; поза открытая (ноги и руки не скрещены), корпус чуть наклонен в направлении говорящего, что свидетельствует о стремлении к диалогу и сотрудничеству; жесты открытые, соответствуют произносимым словам; мягкость; сомнения, в речи чаще звучит союз «и».

*Невербальные проявления конфликтности:* напряженность позы и жестов, закрытость, сжатые кулаки, иногда руки, спрятанные под мышку; подозрительность во взгляде; стремление к несогласию; в позе сохраняется постоянная «готовность к бою»; протест, скепсис в мимике; в речи часто встречается союз «но».

## Лекция 8

### План:

1. Стратегия разрешения конфликтов
2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
3. Гнев и агрессия.
4. Разрядка эмоций.

### 1. Стратегия разрешения конфликтов

#### Схема предотвращения конфликтов:

1). Не употребляйте конфликтогенов, не говорите и не делайте того, что может задеть, обидеть собеседника.

2). Не отвечайте конфликтогеном на чужой конфликтоген — так стремительно нарастает сила конфликтогенов.

3). Проявляйте эмпатию к собеседнику, поймите его состояние.

4). Делайте как можно больше доброжелательных обращений к собеседнику.

Структурные методы управления конфликтами:

1. Четкая формулировка требований

2. Использование координирующих механизмов.
3. Установление общих целей, формирование общих ценностей.
4. Система поощрений.

Управление конфликтами включает и межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций на основе учета психологии участников конфликта.

Кодекс поведения в конфликте:

Шестнадцать правил.

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутренне напряжение. Наилучший прием в этой ситуации – представить, что вокруг тебя есть оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего совета. Задайте вопрос совсем о другом, но значимом для него.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

6. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы, и сои варианты решения.

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться, не отвечайте агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму.

8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.

9. Держитесь как на острие ножа в позиции на «равных». Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности.

10. Не бойтесь извиняться, если чувствуете свою вину.

11. Ничего не надо доказывать. Это бесполезное и пустое занятие.

12. Замолчите первым. Ваше молчание позволит выйти из ссоры и прекратить ее.

13. Не характеризуйте состояние оппонента.

14. Уходя, не хлопайте дверью.

15. Говорите, когда партнер остыл. Держите паузу, пока он не остынет.

16. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения. Выразите свое уважение клиенту и высажите соглашение поп поводу возникших трудностей.

Нельзя в конфликтной ситуации:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только клиенту.
5. Игнорировать его интересы.
6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшить заслуги партнера и его вклад.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Кричать, нападать.
10. Задевать «больные точки».
11. Обрушивать на партнера множество претензий.

**2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.**

Конфликт всегда сопровождается переживанием эмоций, которые негативно влияют на наше состояние. Но призыв к участникам конфликта привести в порядок свои эмоции

часто воспринимается ими как призыв к поражению. Но контролировать эмоции необходимо по следующим причинам:

1. Стресс, неизменно присутствующий в конфликтной ситуации, сопровождается сильными эмоциональными переживаниями, приводит к снижению контроля сознанием над поведением. Контроль конфликтной ситуации осуществляется тот оппонент, который сможет справиться со своими эмоциями. Это позволит ему выбрать наилучшую стратегию поведения.

2. По мере эскалации конфликта растет эмоциональная вовлеченность участников, которая сама по себе ведет к росту конфликтности; это провоцирует встречные агрессивные реакции. Уравновешенное состояние помешает нарастанию враждебности.

3. Длительное и регулярное пребывание в некоторых эмоциональных состояниях губительно воздействует на состояние организма и приводит к возникновению соматических расстройств. Такого рода заболевания называют психосоматическими, а эмоции, их вызывающие — разрушительными переживаниями.

Выделяется несколько этапов протекания эмоций в конфликте:

- восприятие события, символизация его психического образа в сознании;
- эмоциональная оценка события;
- внутреннее эмоциональное переживание;
- внешняя эмоционально-насыщенная поведенческая реакция;
- эмоциональный след после выхода из ситуации.

В соответствии с этими этапами предлагаются следующие методы управления эмоциями в конфликтной ситуации:

- направленные на изменение процесса восприятия события; направленные на изменение эмоциональной оценки события;
- направленные на изменение процесса внутреннего эмоционального переживания;
- направленные на изменение внешней, доступной для наблюдения реакции;
- направленные на изменение эмоционального следа, оставшегося после прекращения конфликтного взаимодействия.

### **3. Гнев и агрессия.**

В конфликте люди могут демонстрировать гнев и агрессию.

- Гнев — отрицательно окрашенная эмоция, направленная против испытываемой несправедливости, и сопровождающийся желанием устраниить её.
- Агрессия — мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам существования людей, наносящее вред объектам нападения, приносящее физический, моральный ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт.

### **4. Разрядка эмоций.**

При конфликтах большое значение для восстановления имеет саморегуляция, которая рассматривается как управление своим психоэмоциональным состоянием. Психоэмоциональное состояние достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. Приемы саморегуляции можно применять в любых ситуациях

Выделяют естественные способы регуляции организма: длительный сон, еда, общение с природой и животными, массаж, занятие спортом, танцы, музыка и др. Однако подобные средства не всегда можно применять на рабочем месте, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление

Наиболее доступными способами саморегуляции являются: смех, улыбка, юмор, размышления о хорошем, приятном (например: образ моря и солнца); различные движения типа потягивания, расслабления мышц; наблюдение за пейзажем, если вид из окна позволяет это; рассматривание цветов в помещении, вдыхание свежего воздуха во время обеденного перерыва. Если предоставляется возможность, сполосните руки холодной водой, умойтесь. Повторите процедуру через 15-20 минут

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Факультет среднего профессионального образования**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**Психология общения**

**Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

**Форма обучения очная**

Оренбург 2023 г.

# Семинарское занятие 1

## Изучение психологических механизмов восприятия. (2 часа)

### 1. План занятия:

1. Психологические механизмы восприятия
2. Влияние имиджа на восприятие человека.
3. Выполнение практических заданий.

### 2. Методические рекомендации по подготовке

**Механизмы социальной перцепции** - способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека в процессе общения.

**Идентификация** - способ познания другого человека, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место и определить, как бы он действовал в подобных ситуациях, т.е. происходит уподобление себя другому человеку. Это наиболее простой способ понимания другого человека. При идентификации с другим человеком усваиваются его нормы, ценности, формы поведения, вкусы и привычки.

**Эмпатия** - эмоциональное сопереживание другому человеку, т.е. понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Через эмоциональный отклик человек достигает понимания его внутреннего состояния. Эмпатическое понимание присуще далеко не всем, но ему можно обучаться.

**Аттракция** - форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности к нему, дружеского или еще более глубокого интимно-личностного отношения.

**Имидж** - важнейший аспект любого общения между людьми, в том числе и делового.

Слово «имидж» происходит от английского понятия «представление», «образ».

#### **Составляющие имиджа человека:**

- персональные характеристики: физические (физическая привлекательность), психофизиологические особенности, интеллектуальные особенности, внешний вид (манера одеваться) и т.д.;
- социальные характеристики: статус, связанный с официально занимаемой должностью, происхождение (семья), личное состояние и т.д.;
- ценностные ориентации.

#### **Задание 1: Какими из перечисленных правил вы стали бы руководствоваться в общении и почему?**

- Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.
  - Если вам сделали комплимент, необходимо тут же его вернуть.
  - Для того чтобы люди захотели с вами общаться, вы сами должны этого хотеть и собеседники должны это видеть.

- Говорите с другим человеком о себе, и он будет слушать вас часами.
- Улыбка ничего не стоит, но она много даёт. Она обогащает тех, кто её получает, не обедняя при этом того, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без неё, и нет такого бедняка, который не стал бы от неё богаче. Она длится мгновение, а в памяти остаётся порой навсегда.
- В разговоре как можно реже нужно упоминать имя собеседника.
- В разговоре надо стремиться как можно более искренне внушать собеседнику сознание его значительности.
- Указывайте на ошибки других прямо, а не косвенно.
- В общении главное правило: делать подарки ребёнку и не дразнить родителя своего собеседника.
- Главное в общении – больше говорить, не допуская в разговоре пауз.

**Задание 2: Какие механизмы и эффекты межличностного восприятия обнаруживаются в следующих примерах.**

а) Многие абитуриенты представляют студента как весёлого, жизнерадостного человека, жизнь которого насыщена культурно-просветительными и развлекательными мероприятиями.

б) Ослеплённый любовью к своей жене, М.М. Фокин видел в ней классическую балерину первого ранга, тогда как фактически она могла претендовать на положение оригинальной полухарактерной солистки, главным образом, в балетах мужа.

**Семинарское занятие 2**

**Выполнение игр и упражнений на развитие перцептивных умений. (2 часа)**

**1. План занятия:**

1. Теоретическая часть – повторение пройденного по теме «Перцептивная сторона общения»
2. Практическая часть - игры и упражнения на развитие перцептивных умений

**2. Методические рекомендации по подготовке**

**Задание №1.** Разделитесь на группы по три человека. Один рассказывает о чём-нибудь в течение 2-3 минут. Второй и третий наблюдают за всеми невербальными действиями рассказчика. После окончания рассказа один из слушателей перечисляет все, что заметил. Другой добавляет то, что не было названо. Каждый должен побывать в роли рассказчика.

**Задание №2.** Какой образ возникает в вашем представлении, когда говорят о депутате Государственной Думы; российском бизнесмене; преподавателе высшей школы; бомже; журналисте; шахтере; пенсионере?

Запишите, на ваш взгляд, наиболее характерные черты стереотипного образа представителей перечисленных профессий и групп. Вспомните среди своих хороших знакомых тех, кто относится к названным социальным группам. Оцените, насколько существующий в вашем восприятии образ этого конкретного человека совпадает со стереотипным представлением о данной группе. Какие сходные характеристики вы обнаружили в том и другом образах? Чем, на ваш взгляд, можно объяснить несовпадения?

**Задание 3.** Предложите кому-нибудь из членов группы сделать сообщение, которое содержало бы скрытый мотив. Например, он утверждает, что ему очень интересно работать на данном предприятии; на самом деле, ему требуется производственный стаж для участия в конкурсе на должность специалиста в филиале иностранной фирмы. В процессе беседы с этим человеком постарайтесь определить его скрытый мотив.

**Задание 4.** Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали людей к их проблемному обсуждению: а) возможность студентам, успешно занимающимся в течение семестра, не сдавать курсовой экзамен; б) введение всеобщего платного обучения в высшей школе; в) трудности межкультурного общения на совместных предприятиях; г) работа городского транспорта.

**Упражнение «Чемодан в дорогу»** Суть игры: один из игроков садится спиной к остальным. Ведущий говорит, что участники должны помочь собрать багаж уходящему. Но в багаж кладутся не вещи (мыло, зубная паста, полотенце), а личностные качества, которые помогут в жизни. Причем нужно показывать те качества, которые действительно имеются у этого человека. И одновременно звучат слова, обозначающие явления, которые стоит оставить дома, потому что они могут навредить в дальнейшем пути. В этой игре важна роль ведущего, который следит за тем, чтобы «багаж» личности ощутимо превысил то, что остаётся.

### Семинарское занятие 3

**Изучение техник и приемов общения: умение слушать; ведение беседы. Психологические способы воздействия: внушение, убеждение. Виды, правила и техники слушания. (2 часа)**

#### 1. План занятия:

1. Техники и приемы общения.
2. Психологические способы воздействия.
3. Виды, правила и техники слушания.
4. Выполнение практических заданий.

#### 2. Методические рекомендации по подготовке

В психологии существует множество приемов повышения эффективности общения, которые принято называть **техниками общения**.

1. **Прием «имя собственное»** основан на частом произнесении вслух имени-отчества партнера по общению. Этот прием вызывает положительные эмоции, снимает напряжение и демонстрирует расположение работника к клиенту или партнеру.

2. **Прием «золотые слова»**, или искусство подачи комплиментов, вызывает положительные эмоции и создаёт атмосферу доверия и взаимоуважения, что позволяет настроить собеседника на сотрудничество.

3. **Прием «зеркало отношений»** включает в себя улыбку и доброжелательное выражение лица, что способствует положительному настрою, демонстрирует уважение к клиенту или партнеру по общению и создает у него чувство уверенности.

4. *Прием «терпеливый слушатель»* означает терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента. В результате удовлетворяется важнейшая потребность в самоутверждении, что ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительное расположение клиента.

**Внушение** – это социально-психологический механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия, ориентированный на формирование общего психического состояния и побуждений к индивидуальным или массовым действиям.

**Условия, необходимые для эффективного внушения:**

- 1) авторитетность источника информации;
- 2) доверие к нему;
- 3) отсутствие сопротивления к внушающему воздействию.

**Убеждение** – это социально-психологический механизм общения, строящийся на системе логических доказательств, ориентированных на критически настроенную личность.

**Условия эффективности убеждающего воздействия:**

- 1) содержание и форма убеждения отвечают уровню возрастного развития личности;
- 2) убеждение строится с учетом индивидуальных особенностей адресата;
- 3) убеждение является последовательным и доказательным;
- 4) убеждение содержит обобщающие и конкретные факты;
- 5) убеждение опирается на разум убеждаемого, его опыт и знания;
- 6) убеждающий сам глубоко верит в то, в чем убеждает;
- 7) заинтересованность человека, которому адресовано воздействие.

Существует *эффективное и неэффективное* слушание. Неэффективное слушание не обеспечивает правильного понимания слов, чувств собеседника и обсуждаемой проблемы, а также не способствует установлению доверительных отношений между партнерами по общению.

Эффективное слушание, наоборот, способствует пониманию обсуждаемой проблемы и приводит к ее решению. Выделяются **два вида эффективного слушания:** нерефлексивное и рефлексивное.

**Нерефлексивное слушание** – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями. Слушание этого вида полезно тогда, когда ваш собеседник проявляет какие-то чувства (например, гнев), хочет обсудить волнующий его вопрос или желает высказать свою точку зрения.

**Рефлексивное слушание** – это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим. Оно позволяет устраниить преграды, недопонимание в процессе общения и помогает понять смысл и содержание высказываний собеседника.

Выделяются четыре основных приема рефлексивного слушания.

1. *Выяснение.* Представляет собой прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: «Я не понял», «Пожалуйста, уточните это» и т.п., способствующее лучшему пониманию.

2. *Отражение чувств.* В этом случае особое внимание обращается на отражение слушающим, эмоционального состояния говорящего при помощи фраз:

«Вы немного расстроены», «Очевидно, Вы чувствуете...» и т.п. Отражая чувства собеседника, мы показывает ему, что понимаем его состояние.

3. *Перефразирование*, т.е. собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: «Если я Вас правильно понял...», «Другими словами, Вы считаете...», «По Вашему мнению...» и т.п., которые показывают говорящему, что его слушают и понимают. В случае неправильного понимания этот прием помогает вовремя исправить непонимание.

4. *Резюмирование*, т.е. подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: «Итак, Вы считаете, что...», «Если подвести итог сказанному, то...» и т.п.

#### **Задания и порядок их выполнения:**

**Задание 1.** Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите известные вам факторы, влияющие на формирование первого впечатления о человеке:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**Задание 2.** Ответить на вопросы:

- Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
- Что дает людям умение слушать?
- Каковы трудности эффективного слушания?
- Какие ошибки допускают те, кто слушают?

### **Семинарское занятие 4**

### **Формирование представлений о толерантности как средства повышения эффективности общения. (2 часа)**

#### **1. План занятия:**

1. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
2. Выполнение практических заданий.

#### **2. Методические рекомендации по подготовке**

Понимание *толерантности* достигается путем сравнения ее с *интолерантностью* — нетерпимостью.

Проявлениями нетерпимости являются:

- предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы — представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии) — национализм, шовинизм, расизм;
- насилие в поступках и в речи — преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорблении, насмешки, ярлыки, прозвища;
- экстремизм во взглядах и поступках — терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;
- эксплуатация;
- дискриминация, изоляция в обществе.

## **Толерантность:**

- *ситуативная коммуникативная толерантность* - проявляется в отношениях личности к конкретному человеку, низкий уровень этой толерантности проявляется в высказываниях типа: «Терпеть не могу этого человека»;
- *типовая коммуникативная толерантность* - проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей (представителей определенной расы, национальности, социального слоя);
- *профессиональная коммуникативная толерантность* - проявляется в процессе осуществления профессиональной деятельности (терпимость врача или медсестры к капризам больных);
- *общая коммуникативная толерантность* - это тенденция отношения к людям в целом, обусловленная свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья.

Определение слова **«толерантность»** в разных странах мира:

В испанском языке оно означает способность признавать отличные от своих собственных идеи и мнения;

В французском – отношение, при котором допускается, что другие могут думать или действовать иначе, нежели ты сам;

В английском – готовность быть терпимым, снисходительным;

В китайском – позволять, принимать, быть по отношению к другим великодушным;

В арабском – прощение, снисходительность, мягкость, милосердие, сострадание, благосклонность, терпение, расположенность к другим;

В русском – способность терпеть что-то или кого-то (быть выдержаным, выносливым, стойким, уметь мириться с существованием чего-либо, кого-либо).

## **Задания и порядок их выполнения:**

### **Упражнение «Пословицы»**

К пословице того или иного народа нужно подобрать русский аналог (данное упражнение призвано подчеркнуть сходные черты национальностей):

Вражда и дружба-сестры. (Кыргызстан)

От ненависти до любви-один шаг. (Россия)

Где нянек много, там дитя безного. (Беларусь)

У семи нянек дитя без глаза. (Россия)

Два арбуза не удержишь. (Кавказ)

За двумя зайцами погонишься- ни одного не поймаешь. (Россия)

От рябины яблок не жди. (Латвия)

От осинки не рождаются апельсинки. (Россия)

Нерадивый дважды делает. (Татарская республика)

Семь раз отмерь-один отрежь! (Россия)

В чей обоз сел, те песни и пой. (Казахстан)

В чужой монастырь со своим уставом не лезь. (Россия)

Неторопливый осел раньше достигает цели, чем резвый жеребенок.  
(Узбекистан)

Тише едешь – дальше будешь. (Россия)

Тот не заблудится, кто спрашивает. (Эстония)  
Язык до Киева доведет. (Россия)

### **Упражнение «2 портрета»**

Участники делятся на 4 группы, каждая из групп получает конверт с заданием. Даются совершенно одинаковые портреты и задание, в котором одной группе сообщается, что данный человек – серийный убийца, а другой группе, что данный человек – известный ученый. Далее предлагается найти черты лица, которые доказывают, что перед ними именно такой тип человека.

### **Упражнение «Позитивный взгляд»**

«Мы очень часто расстраиваемся и теряем уверенность в себе под влиянием оценок других людей, и даже безобидный вопрос, заданный либо не в очень корректной форме, либо не вовремя, может вывести нас из себя. Предлагаю такую игру: на листе бумаги один под другим записаны вопросы, которые могут быть заданы вам лично. Справа вы видите две колонки. В первой - запишите, пожалуйста, позитивный смысл вопроса, а во второй – негативный. Ведь в каждом вопросе есть и тот, и другой смысл в зависимости от ситуации и отношений с человеком, который задает вопрос. Пофантазируйте и постарайтесь найти и тот, и другой смысл в каждом вопросе».

Например, ЧТО ВЫ СОБИРАЕТЕСЬ ДЕЛАТЬ?

+ совместная перспектива

- назойливость, любопытство

*ВОПРОСЫ:*

1. «Как дела?»
2. «У тебя такая красивая блузка. Сколько стоит?»
3. «Ты села на диету?»

## **Семинарское занятие 5**

### **Оценка уровня общительности (тесты).**

**(2 часа)**

#### **«Оценка уровня общительности»**

Данный тест, оценивающий общий уровень общительности, разработан В.Ф. Ряховским.

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека.

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

- 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 предлагаю 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 не была (в магазине, библиотеке, кассе, кинотеатре). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост, и будете томиться в ожидании?

12 Бойтесь 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, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в разговор?

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?

### **Оценка ответов:**

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

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относятся.

**30-31** очко. Вы явно некоммуникабельны, и эта ваша беда, так как больше всего страдаете от этого вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Страйтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**25-29** очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете не довольны собой. Но не ограничивайтесь

только таким недовольством – в вашей власти переломит 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, 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 недостает, 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 вызывать у вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в свой 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 меньше.** 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.

## Тест по выявлению способности к общению

### Инструкция:

С помощью приведенной ниже анкеты определите свою способность к общению (коммуникативные способности). Для этого быстро и точно ответьте на все вопросы. Ответы могут быть только утвердительными (да) или отрицательными (нет).

1. Много ли у вас друзей?

2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-то из ваших товарищей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
4. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за чтением книг или за каким-либо другим занятием, чем общаясь с людьми?
5. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включаться в новые компании?
7. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
8. Легко ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
14. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
15. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
17. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
18. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
19. Верно ли, что у вас много друзей?
20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

Каждый утвердительный ответ на нечетные вопросы и отрицательный на четные оценивается в 1 балл. Подсчитайте общий результат.  
Если вы набрали менее

10 баллов, уровень развития у вас коммуникативных способностей низкий, вы скорее всего замкнутый, необщительный человек, с трудом знакомитесь с людьми и не стремитесь к этому.

10-13 баллов - средний уровень;

14 баллов и более - высокий. В таком случае для вас одна из радостей в жизни - общение, окружающие ценят в вас энергию, способность вести диалог.

### **Тест по выявлению коммуникативных качеств личности**

Подчеркните “да”, если вы согласны, или “нет”, если не согласны с утверждением:

1. Мне кажется трудным подражать другим людям. ДА, НЕТ.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих. ДА, НЕТ.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер. ДА, НЕТ,

4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубокое, чем это есть на самом деле. ДА, НЕТ.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания. ДА, НЕТ.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному. ДА, НЕТ.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден. ДА, НЕТ.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть. ДА, НЕТ.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу. ДА, НЕТ.
10. Я всегда такой, каким кажусь. ДА, НЕТ.

Начислите себе по одному баллу за ответ “нет” на вопросы 1, 5 и 7 и за ответ “да” на все остальные. Подсчитайте сумму баллов. Если вы отвечали искренне, то о вас, по-видимому, можно сказать следующее:

0-3 балла - у вас низкий коммуникативный контроль. Ваше поведение устойчиво, и вы не считаете нужным его изменять в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают вас “неудобным” в общении по причине вашей прямолинейности.

4-6 баллов - у вас средний коммуникативный контроль. Вы искренни, но сдержаны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

7-10 баллов - у вас высокий коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменения в ситуации и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое вы производите на окружающих.

## **Семинарское занятие 6**

### **Выполнение упражнений на освоение средств невербального общения. (2 часа)**

#### **Упражнение 1.**

Выразите с помощью мимики различное отношение к вопросу «Как поживаете?» (возможно использование жестов).

«Спасибо, хорошо».

«Неважно».

«Не могу даже ответить».

«Очень хорошо живу».

«Больше хорошо, чем плохо».

**Упражнение 2.** «Неожиданный гость». Покажите свое отношение к появлению неожиданного гостя.

**Упражнение 3.** Выполняйте в паре. Задавайте друг другу вопросы, при ответе на вопрос пользуйтесь только мимикой.

#### **Упражнения 4.**

- «Нарисуйте» взглядом разные фигуры (на стене, на небосводе).
- Не поворачивая головы, проведите взглядом по периметру своего зрения: сверху вниз, вправо, снизу вверх, влево и т.д.
- Быстро концентрируйте взгляд на любой точке предмета перед собой.

- Удержите взгляд на отдаленном предмете в течение нескольких минут.

**Упражнение 5.** Пройдите строевым, прогулочным шагом, семенящей, грациозной, бодрой походкой, пританцовывая, вприпрыжку, понурив голову, стремительно, озираясь по сторонам, осторожно переступая.

Изобразите походку мечтателя, заносчивого человека, кокетки, моряка, стиляги, хромого, старца.

**Упражнение 6. «Я – не я!».** Превратитесь в какое-нибудь животное, птицу, насекомое (медведя, кенгуру, лису, слона, черепаху, дятла, бегемота, цаплю, муху, гуся). Обыграйте в позах и движениях повадки животного.

**Упражнение 7.** Изобразите с помощью жестов и движений ряд действий какой-либо деятельности (приготовление пищи, глажение, пение, рисование, осмотр выставки, художественная вышивка, танец и др.).

**Упражнение 8. «Художник»** (разработать точный рисунок движений).

**«Фотограф»** (разработать точный рисунок движений).

**Упражнение 9.** Упражнение направлено на развитие мимики, пантомимики, пластики, выразительности движений, координации.

1. «Передать по кругу»:

- стакан с горячим чаем;
- тарелку с супом;
- таз с мокрым бельем;
- пушинку.

2. Изобразить:

- движение в невесомости;
- съемку в невесомости;
- движение по песку при палящем солнце в пустыне;
- перетягивание каната.

**Упражнение 10.** Упражнения на развитие мимики, пантомимики.

• Медленно перемещаясь к центру круга, представляя себе, что вы на пляже, под ногами теплый песок или галька, вы никуда не спешите, испытываете чувство душевного комфорта.

- Двигаться по каменистой тропинке;
- Перепрыгнуть широкий горный ручей с холодной водой;
- Двигаться по мху;
- Двигаться по топкому болоту;
- Пробираться к выходу сквозь толпу в переполненном автобусе;
- Пересекать пустыню при сильных порывах ветра;
- Пробираться по сугробам;
- Пробираться сквозь метель;
- Наслаждаться весенним легким ветерком.

**Упражнение 11. «Встреча».**

Упражнение выполняется в парах. Двое идут навстречу друг другу и изображают встречу эмоционально, мимическим и двигательным сопровождением.

**Инструкция:**

- Изобразить встречу различных людей:
- друзей;
- врагов;
- братьев;

- сестер;
- подруг;
- соседок;
- детей и родителей;
- одноклассников.

**Упражнение 12.** «Скульптура». Один участник группы должен «вылепить» из другого скульптуру уверенного в себе человека, неуверенного и агрессивного, мечтателя; затем провести «экскурсию» по залам музея.

**Упражнение 13.** Выполните следующие инструкции:

1. Через стекло магазина договоритесь с приятелем:

- что будете покупать к ужину;
- какой подарок необходимо приобрести ко дню рождения одноклассника, бабушки.

2. Диалог в метро, где вас не слышат. Необходимо договориться:

- о посещении бассейна, парка чудес;
- в какой цвет покрасить забор.

**Упражнение 14.** «Музей восковых фигур».

Каждый участник должен изобразить фигуру известного человека, передать черты его характера. Члены группы должны узнать изображаемого.

**Упражнение 15.** Упражнения для пары:

- «Перестановка мебели»;
- внести бревно и распилить его;
- внести ковер и повесить на стену;
- встреча на скамейке;
- утешение обиженного;
- встреча друзей после долгой разлуки;
- перейти по камушкам через лужу, помочь друг другу перейти через лужу.

**Упражнение 16.** Упражнения:

- «Слепой – поводырь»;
- «Человек – его тень».

**Упражнение 17.** Представьте, что вы входите в комнату, где сидят несколько человек. Вам необходимо проскользнуть на место незаметно. А теперь наоборот – на вас все должны обратить внимание. Как вы пройдете по комнате?

**Упражнение 18.** «Говорящие руки». Выразительными движениями рук изобразите различные эмоциональные состояния (ласку, беспокойство, стыд, угрозу, напряжение, указ, восторг, мольбу, благодарность, доверие, отчаяние, недовольство, безволие, нежелание, готовность приступить к делу, отказ от сопротивления, привлечения внимания, клятву, категоричность, искренность, удивление, надменность, бахвальство, нежелание слушать, предвкушение удовольствия).

**Упражнение 19.** Выполните в паре. Встаньте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь ладонями друг к другу. Реализуйте совместные действия обращенными друг к другу ладонями так, тактильно выразить и понять «авторитарный», «демократический», дружеский стиль общения, паритет, прессинг.

Поменяйтесь ролями. Естественный процесс взаимодействия партнеров возможен только при тесной взаимосвязи и взаимозависимости между ними.

**Упражнение 20.** «Синхронный перевод». Выполняйте в паре. Один из партнеров рассказывает с помощью жестов историю с законченным сюжетом. Другой внимательно «слушает» и одновременно озвучивает полученную информацию (как при синхронном переводе иностранного языка). Перевод должен быть адекватным и логичным.

**Упражнение 21.**

*Вариант 1.* «Зеркало». Выполните в паре. Встаньте лицом к друг другу и договоритесь о своих ролях: один – ведущий, другой – зеркало. Поднимите руки на уровень груди и поверните ладонями навстречу друг другу. Ведущий осуществляет произвольные движения руками, головой, глазами, а другой («зеркало») – отражает их в том же ритме.

*Вариант 2.* «Перехват». Ведущий начинает действовать с воображаемыми предметами (действие должно быть достаточно сложным), партнер продолжает движение, на котором остановился ведущий. Оба они выполняют одно действие и время от времени «перехватывают» движения друг у друга.

**Упражнение 22.** «Дирижер». Представьте, что вы дирижер оркестра. Что вы будете делать, если звучание оркестра вас не устраивает (оно должно быть более-менее мощным)? Каким должно быть выражение лица дирижера, если в партитуре указано «страстно», «сдержано»? Обыграйте мимически.

**Упражнение 23.** Подойдите к столу и рассмотрите его, как будто это королевский трон, неизвестный, но очень красивый цветок, стог сена, аквариум с рыбками, костер, огромное дерево, новый цветной телевизор.

**Упражнение 24.** Выполните в паре. Передайте друг другу книгу, как будто это бомба, кирпич, кусок вкусного пирога, хрустальная ваза, цветок созревшего одуванчика. Воспроизведите характерные для каждой ситуации жесты, позы. Осознайте состояние и чувства, которые при этом возникают.

## Семинарское занятие 7

### Характеристика психологической совместимости членов группы Взаимодействие как организация совместной деятельности Дискуссия. (2 часа)

#### 1. План занятия:

1. Психологическая совместимость членов группы.
2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
3. Дискуссия: организация, функции ведущего, управление обсуждением, критерии оценки.

#### 2. Методические рекомендации по подготовке

**Психологическая совместимость** – это умение двоих человек или целой группы существовать в долговременных взаимоотношениях, не вступая при этом в конфронтацию, которая требует стороннего вмешательства.

#### **Виды психологической несовместимости.**

1. **Психофизиологическое неприятие привычек** какого-либо человека. Это может быть неприятие его внешности, поведения, образа жизни, даже запахов.
2. **Социально-психологическая несовместимость**, которая вырабатывается из-за неграмотного распределения ролей в коллективе.

**3. Несовместимость мировоззрения и идеологии, способная приводить к гражданскому противостоянию.**

**Основные признаки совместной деятельности:**

- 1) наличие общей мотивации, побуждения действовать вместе;
- 2) наличие единой цели;
- 3) объединение, совмещение и согласование (сопряжение) индивидуальных деятельности.

*Выделяются следующие уровни согласованности:*

- изолированность;
- предполагаемая взаимосвязанность;
- «молчаливое присутствие»;
- влияние и взаимовлияние через коммуникацию;
- активная или действенная взаимосвязанность;
- коллективистская взаимосвязанность.

4) разделение единого процесса деятельности на отдельные операции и распределение их между участниками;

- 5) согласование, координация индивидуальных деятельности участников, что предусматривает строгую последовательность операций в соответствии с заранее определенной программой. Такое согласование достигается с помощью управления;
- 6) необходимость в управлении индивидуальными деятельностими;
- 7) наличие единого пространства и одновременность выполнения индивидуальных деятельности;
- 8) наличие единого конечного результата.

**Психологическая структура совместной деятельности:**

- общая цель – это идеально представленный общий результат, к которому стремится общность индивидов. Общая цель делится на частные и конкретные задачи, поэтапное решение которых приближает общность индивидов к цели;
- общий мотив – это сила, побуждающая индивидов к совместной деятельности;
- совместные действия – элементы деятельности, направленные на выполнение текущих задач;
- общий результат.

**Формы или модели организации совместной деятельности:**

- 1) «совместно-индивидуальная деятельность»: каждый участник делает свою часть общей работы независимо от другого (пример – некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание);
- 2) «совместно-последовательная деятельность»: общая задача выполняется последовательно каждым участником (пример – конвейер);
- 3) «совместно-взаимодействующая деятельность»: имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными (пример – спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро).

**Исследователи выделяют ряд социально-психологических типов взаимодействия:**

- 1) сотрудничество: оба партнера по взаимодействию активно помогают друг другу, активно способствуют достижению индивидуальных целей каждого и общих целей совместной деятельности;
- 2) противоборство: оба партнера противодействуют друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей каждого;

- 3) уклонение от взаимодействия: оба партнера стараются избегать активного сотрудничества;
- 4) однонаправленное содействие: когда один из участников совместной деятельности способствует достижению индивидуальных целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с ним;
- 5) однонаправленное противодействие: один из партнеров препятствует достижению целей другого, а второй уклоняется от взаимодействия с первым;
- 6) контрастное взаимодействие: один из участников старается содействовать другому, а второй прибегает к стратегии активного противодействия первому (в подобных ситуациях такое противодействие может маскироваться в той или иной форме);
- 7) компромиссное взаимодействие: оба партнера проявляют отдельные элементы как содействия, так и противодействия.

**Дискуссия** – это обмен мнениями по актуальному вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников.

**Этапы:**

1) Налаживание контакта

Чаще всего в этот этап входит приветствие, форма которого определяется конкретной ситуацией (сдержанное обращение или дружеское теплое, рукопожатие и т.д.).

2) Определение цели дискуссии и постановка проблемы

На этом этапе выбирается предмет обсуждения и дается описание желаемого результата.

3) Выявление мнений участников дискуссии

Каждый участник дискуссии должен заранее сформировать свою начальную позицию касательно имеющейся проблемы и высказать её остальным.

4) Оценка альтернатив решения проблемы

В ходе непосредственного обсуждения некоторые из альтернатив отбрасываются, некоторые остаются под сомнением, некоторые выходят на первый план и берутся за основу.

5) Выбор оптимального решения

Цель любой дискуссии заключается в том, чтобы прийти к единому объективному мнению, наиболее оптимальному в данной ситуации.

6) Подведение итогов.

**Ведущий должен:**

1) сформулировать цель и тему дискуссии (что обсуждается, зачем нужна дискуссия, в какой степени следует решить проблему);

2) установить время дискуссии (20—30—40 мин или более);

3) заинтересовать участников дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия);

4) добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы;

5) организовать обмен мнениями (желающие или по порядку);

6) активизировать пассивных участников (обратиться к молчащему участнику с вопросом, с просьбой помочь);

- 7) собрать максимум предложений по решению обсуждаемой проблемы (свои предложения высказать после того, как выслушаны мнения всех участников);
- 8) не допускать отклонений от темы (тактично останавливать, напоминать о целях дискуссии);
- 9) уточнять неясные положения, пресекать оценочные суждения о личности участников;
- 10) помогать группе прийти к согласованному мнению.

**Общий итог** в конце дискуссии – это не столько конец размышления над данной проблемой, сколько ориентир в дальнейших размышлениях, возможный отправной момент для перехода к изучению следующей темы. Важно заранее продумать форму подведения итогов, которая соответствует ходу и содержанию дискуссии. Итог может подводиться в простой форме краткого повторения основных выводов, к которым пришли группы, или в творческой форме – создание плаката или выпуск стенгазеты, коллаж, эссе.

Анализ и оценка дискуссии повышают ее педагогическую ценность и развиваются коммуникативные навыки учащихся. Анализироваться должно выполнение как содержательных, так и организационных задач. В ходе анализа целесообразно совместно с ребятами обсудить следующие вопросы:

Выполнила ли групповая дискуссия намеченные задачи?

- В каком отношении мы не достигли успеха?
- Отклонились ли мы от темы?
- Принимал ли каждый участие в обсуждении?
- Были ли случаи монополизации обсуждения?

## **Семинарское занятие 8**

### **Психологическое тестирование межличностных отношений. Изучения типичных способов интерактивного общения. Приёмы интерактивного общения. (2 часа)**

#### **1. План занятия:**

1. Диагностика межличностных отношений. (Тест описания поведения Томаса (адаптированный Н. В. Гришиной)).
2. Способы и приемы интерактивного общения.
4. Выполнение практических заданий.

#### **2. Методические рекомендации по подготовке**

##### **ТЕСТ Описания поведения ТОМАСА (адаптированный Н. В. Гришиной)**

Перед вами 30 пар суждений, в каждом из которых вам следует выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

1.

а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения

4.

а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

а) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.

а) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

7.

а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и 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 вопросы.

б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Я даю возможность другому в чем-то оставаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

а) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

а) Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Я даю возможность другому в чем-то оставаться при своем 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 спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

20.

а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

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 позицией и точкой зрения другого человека.

б) Я отстаиваю свои желания

23.

а) Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.

б) Иногда я предоставляю возможность другим 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 прийти к компромиссу.

25.

а) Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих 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 из нас.

27.

а) Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.

б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я 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 с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха

## Ключ к тесту

Просмотрите нижеследующую таблицу и проставьте себе 1 балл за каждый ответ, который совпадает с ключами.

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
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

## Интерпретация результатов

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- **Соперничество:** наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- **Приспособление:** означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- **Компромисс:** компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- **Уклонение (избегание):** для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- **Сотрудничество:** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

## Приемы интерактивного общения:

**Опосредствование**  
**Подстановка перспективы**  
**Инсценировка**  
**Переключение**  
**Педагогическое подключение**  
Эффективный прием интерактивного общения — **осуждение поступка в коллективе.**

**Задания и порядок их выполнения:**

**Задание 1. Определите виды межличностных отношений. Сопоставьте ситуации с вариантами отношений. Оформите в виде таблицы.**

**Ситуации:** Поездка на рыбалку с приятелем; встреча главы иностранного государства; поздравление с юбилеем заслуженного человека сослуживцами; поздравление с днем рождения брата( сестры); беседа по телефону с приятелем; приглашение по телефону на встречу

**Задание 2. Выберете правильный ответ**

**1. Многие исследователи считают основной функцией Я-концепции:**

- а) достижение внутренней согласованности личности;
- б) определение ожиданий человека;
- в) индивидуальную интерпретацию опыта.

**2. Суждение «Я — полный идиот» говорит о том, что:**

- а) человек пытается себя подбодрить;
- б) он действительно не уверен в себе;
- в) оба ответа верны;
- г) оба ответа неверны.

**3. В пожилом и старческом возрасте все социальные функции свертываются:**

- а) верно;
- б) неверно;
- в) все ответы верны.

**5. Основная причина формирования предрассудков кроется в неразвитости сферы:**

- а) аффективной;
- б) когнитивной;
- в) поведенческой.

**6. Стереотипы мешают:**

- а) при действии в отношении простых и стабильных объектов и ситуаций;
- б) при действии в отношении непростых и нестабильных объектов и ситуаций;
- в) все ответы неверны.

**Задание 3. Найдите соответствие**

**Понятия:**

1. Предрассудок.
2. Стереотип.
1. Установка.
3. Убеждения.

**Определения:**

- а) определенный взгляд на предмет, человека или идею;
- б) основные ценности человека;
- в) социальная установка с извращенным содержанием ее когнитивного компонента;
- г) социальная установка с застывшим, нередко обедненным когнитивным компонентом.

**Задание 4. Объясните значение слов «взаимодействие» и «взаимопонимание»? Предложите не менее 3 правил, при которых взаимодействие будет помогать взаимопониманию.**

## **Семинарское занятие 9**

### **Характеристика психологических особенностей ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Формирование навыков аргументации. (2 часа)**

#### **1. План занятия:**

1. Психологических особенностей ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
2. Ведения деловых дискуссий.
3. Навыки аргументации.
4. Выполнение упражнений.

Опытные ораторы придерживаются определенных **принципов при подготовке** выступления и тренировке навыка публичных презентаций:

**Ответственно подходить к определению темы:** она должна быть конкретной, не массивной, базироваться на опыте или экспертизе рассказчика, соответствовать требованиям заказчика выступления или соответствовать учебной программе или тематическому плану.

**Точно продумывать и четко формулировать название**, выражающее суть выступления. В заголовке использовать доступные для аудитории, понятные слова, избегать сложных терминов и длинных предложений.

**Определять цели выступления.** Прямо или косвенно доводить их до аудитории.

**Анализировать состав предполагаемой аудитории.** Например, текст выступления составляется с учетом возраста, социального статуса и интересов аудитории.

**Учитывать особенности места проведения:** заранее узнать о наличии необходимой техники и оснащения в аудитории, достаточно ли будет света, как работает акустика и так далее.

**Продумать способ как увлечь публику:** вводную часть и проблематизацию, очерчивающую некую задачу, понятную и близкую слушателям.

**Делать выступление информационно ценным для слушателей.**

**Подбирать, изучать, анализировать и использовать информацию только из официальных, проверенных источников** (желательно нескольких): научной и научно-популярной литературы, справочников, статистических данных, публистики, профессиональных сообществ. А вот современный интернет, в том числе Википедия – не самые надежные источники.

**Трудиться над содержимым речи:** составлять подробный план, подбирать подходящий стиль общения, композиционно и логически выстраивать части выступления.

**Уделять внимание одежде:** чувствовать себя в ней комфортно и уверенно. И при этом она должна соответствовать обстановке.

**Делать небольшую паузу перед началом:** обвести взглядом слушателей, установить зрительный контакт.

**Начинать выступление в медленном темпе.** Для публичного выступления рекомендуется снизить на 2 тона тембр голоса (это поможет беречь голосовые связки, низкий голос воспринимается людьми лучше, чем высокий) и выработать навык использования различных голосовых техник.

**Самые важные мысли повторять 3 раза за выступление.**

**Не превышать регламент выступления,** даже если внимание аудитории не ослабло.

**Работать с позой и жестами.** Перед выходом на трибуну психологи советуют расправить и опустить плечи, поднять подбородок. А во время выступления сохраняйте естественную, но уверенную позу. Не стоит опираться на стул, стол или трибуну. И лучше, если руки и ноги спикера не будут скрещены. Также важно, чтобы слушатели видели руки оратора в течение всего выступления.

**Обращать внимание на собственную мимику.** Когда человек волнуется, у него непроизвольно вытягивается лицо и приоткрывается рот. Понятно, что не стоит выходить к аудитории в таком виде. Один из простых способов скрыть волнение – улыбаться до и во время выхода на сцену.

**Контролировать голос.** Дыхательная мускулатура человека отвечает на стресс спазмом, из-за чего голос становится более высоким. Чтобы преодолеть этот физиологический эффект, необходимо встать и несколько раз сделать вдох с помощью мышц живота. Под рукой всегда лучше иметь стакан с водой – глоток воды помогает бороться с пересыханием горла и расслабляет дыхательную мускулатуру.

**Не расслабляться,** если получилось привлечь внимание аудитории в первые секунды презентации. Вам придется бороться за внимание слушателей в течение всего выступления. Иначе через какое-то время их интерес может угаснуть.

**Использовать паузы.** Многие ораторы виртуозно используют этот прием для привлечения внимания слушателей. Например, уверенный в себе спикер может замолчать, дожидаясь абсолютной тишины в зале. Он обязательно благодарит зал, когда все слушатели замолкают.

**Делать перечисление или нумерацию.** Этот простой прием помогает структурировать выступление. Фразы типа «во-первых» или «первое» облегчают восприятие информации слушателями.

**Прибегать к персональному обращению и вопросам в зал.** Это усиливает вовлеченность аудитории в происходящее.

**Запрашивать обратную связь.** Это могут быть вопросы слушателей или их впечатления о презентации.

Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей: **сильные, слабые и несостоительные.** Встречные аргументы (контраргументы) имеют ту же градацию.

1. **Сильные аргументы** - не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. Это прежде всего:

- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения;
- законы, уставы, руководящие документы и т.д.;
- экспериментально проверенные выводы;
- цитаты из публичных заявлений, книг признанных авторитетов;
- показания свидетелей и очевидцев событий;

2. **Слабые аргументы** - вызывают сомнения оппонентов, клиентов, сотрудников. К таким аргументам относятся:

- умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные слушателям;
- аналогии и непоказательные примеры;
- доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;
- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы, изречения;
- доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений;
- выводы из неполных статистических данных.

3. **Несостоятельные аргументы** - позволяют разоблачить, дискредитировать соперника, применившиего их. Ими бывают:

Дискуссия как форма делового общения предполагает общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений.

Сущность действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса.

Выделяют следующие этапы **деловой дискуссии**:

- 1) вступление в контакт;
- 2) постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);
- 3) уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;
- 4) выдвижение альтернативных вариантов;
- 5) конфронтация участников;
- 6) обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;
- 7) установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения.

Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы.

Для деловой дискуссии очень важен предмет общения и отношение участников к нему. Способность понимать предметные позиции партнеров (т.е. представление о ситуации, о проблеме) и свою собственную предметную позицию -- необходимое условие успеха делового общения.

**Упражнения на формирование навыков публичного выступления:**

**Упражнение «Интервью»**

Каждый участник в течение 3 мин готовит по одному вопросу для всех членов группы. Вопросы должны касаться внутренних личностных особенностей человека – его характера, привычек, интересов.

Основное правило – отвечать как можно более полно и откровенно.

Участник, готовый первым дать интервью, садится так, чтобы видеть в лицо всех присутствующих. Члены группы по очереди задают приготовленные (именно этому участнику) вопросы. В кругу должен побывать каждый участник.

#### **Упражнение «Рекламный ролик»**

Группа должна угадать, кто из участников представлен в рекламе. При необходимости можно использовать предметы, находящиеся в комнате, и обращаться к другим участникам за помощью.

#### **Упражнение «За что я могу себя уважать»**

Участникам предлагается по очереди встать на стул и рассказать, за что они себя уважают (в течение 3 мин). Можно рассказывать о своих профессиональных достижениях или личностных достоинствах. Слушатели могут поддерживать, задавать уточняющие вопросы, уводить в сторону, возражать.

#### **Упражнение «Шутливые самопрезентации»**

На листе бумаги напишите шутливые темы и отдайте их слушателям, которые по очереди выходят в центр аудитории. Задача – в течение 3 мин представить маленький доклад на тему, выбранную из списка.

Первые выступающие обычно останавливаются на темах, которые они полностью разделяют, но со временем остаются самые непопулярные суждения, и последние выступающие вынуждены отстаивать идеи, которые они не поддерживают.

#### **Упражнение «Что я вижу на картинке»**

Покажите участникам репродукцию какой-либо картины (желательно пейзаж) и попросите одной короткой фразой передать свое впечатление о картине, ответив на вопрос: «Что вы видите или слышите, глядя на картину?». Фраза должна быть максимально короткой. Участники высказываются по кругу.

### **Семинарское занятие 10**

#### **Проведение и анализ ролевых игр на развитие навыков делового общения. (2 часа)**

##### **1. План занятия:**

1. Ролевые игры на развитие навыков делового общения.
2. Анализ проведенных игр.

**Задание 1. Вам предлагается набор из 20 личностных качеств, тесно связанных с деловым общением. Выберите, на ваш взгляд, не менее десяти качеств, необходимых для продуктивной совместной деятельности с коллегами или партнерами в области общения.**

- постоянство
- доброжелательность
- выдержка
- инициативность
- умение слушать
- открытость
- исполнительность
- умение сопереживать

- знание своих возможностей
- изворотливость
- настойчивость
- скромность
- искренность
- коммуникабельность
- хитрость
- вежливость
- тактичность
- естественность
- уважение
- достоинство

### **Задание 2. Подберите комплимент для данных ситуаций**

Партнеру, который все-таки добился своего.

Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение.

Организатору хорошо проведенного делового мероприятия.

Партнеру, сумевшему кого-то переубедить.

### **Задание 3. Проанализируйте ситуацию. Каким приемом руководитель отдела преодолел сопротивление подчиненного?**

**Ситуация:** Руководитель отдела дает поручение подчиненному, а тот стал спорить и доказывать, что это не входит в его обязанности...

Руководитель:

**- Вы были на совещании по вопросу о...?**

Подчиненный:

**- Да, был.**

Руководитель:

**- Вы читали решение?**

Подчиненный:

**- Да, читал.**

Руководитель:

**- Вы, конечно, обратили внимание на четвертый пункт решения?**

Подчиненный:

**- Да, а что?**

Руководитель:

**- Этот пункт прямо адресуется Вам: нужно сделать... (дается поручение и определяется срок).**

### **Задание 4: Предложите, какие меры нужно предпринять, чтобы получить желаемый результат? Ответ аргументируйте.**

**Ситуационное задание 1.** Вы, являясь руководителем делегации, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами.

**Задание 5. В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса. Подберите к ситуациям, в которых выражено манипулирование, способы защиты.**

Коллега любезно и доброжелательно расспрашивает о личных дела, а затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать.

Коллега доверительно сообщает Вам о том, как плохо высказался о вас начальник отдела.

Дизайнер доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает вас в свой проект по переоформлению помещений фирмы. И тут же просит именно его проекты показать директору в первую очередь.

Ваш коллега не высказывает прямо свою просьбу, а ходит вокруг да около.

**Задание 6: вставьте пропущенные слова в определение, чтобы оно приобрело законченный вид:**

... ..., позволяющие адекватно и правильно вести себя во время делового общения - одно из ключевых составляющих успеха делового человека.

... продуктивно реализовывать процесс **ОБЩЕНИЯ** – одно из первых необходимых навыков для тех, кто хочет добиться успеха в деловой и личной жизни.

## Семинарское занятие 11

### **Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса). Упражнения по предупреждению конфликта (2 часа)**

#### **План занятия:**

1. Определение уровня конфликтности личности.
2. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса)
3. Упражнения по предупреждению конфликта.

#### **Текст методики Д.М. Рамендин «Определение уровня конфликтности индивида»**

**Инструкция:** При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его.

Например: 1 – а, 2 – б, 3 – б, 4 – в и т. д.

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других?

- а) нет
- б) когда как
- в) да

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно и ненавидят?

- а) да
- б) ответить затрудняюсь
- в) нет

3. Кто вы в большей степени?

- а) пацифист
- б) принципиальный
- в) предпримчивый

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

- а) часто
- б) периодически
- в) редко

5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив?

- а) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;  
в) чаще советовался бы с людьми.

6. В случае неудач какое состояние для вас наиболее характерно?

- а) пессимизм
- б) плохое настроение
- в) обида на самого себя

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива?

- а) да
- б) скорее всего да
- в) нет

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать?

- а) да
- б) скорее всего да
- в) нет

9. Из трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе

- а) раздражительность
- б) обидчивость
- в) нетерпимость критики других

10. Кто вы в большей степени?

- а) независимый
- б) лидер
- в) генератор идей

11. Каким человеком считают вас ваши друзья?

- а) экстравагантным
- б) оптимистом
- в) настойчивым

12. С чем вам чаще всего приходится бороться?

- а) с несправедливостью
- б) с бюрократизмом
- в) с эгоизмом

13. Что для вас наиболее характерно?

- а) недооцениваю свои способности
- б) оцениваю свои способности объективно
- в) переоцениваю свои способности

14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми.

- а) излишняя инициатива
- б) излишняя критичность
- в) излишняя прямолинейность

Обработка результатов тестирования уровня конфликтности

Все ответы к каждому вопросу имеют свою оценку в баллах. Замените выбранные вами буквы баллами и подсчитайте общую сумму набранных вами баллов.

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
A	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
B	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
V	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3

Определенная сумма баллов характеризует уровень конфликтности личности:

14 - 17 баллов - Очень низкий

18 - 20 баллов - Низкий

21 - 23 балла - Ниже среднего

24 - 26 баллов - Ближе к среднему

27 - 29 баллов - Средний

30 - 32 баллов - Ближе к среднему

33 - 35 баллов - Выше среднего

36 - 38 баллов – Высокий

## **Тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. (Методика Томаса)**

**Инструкция:** В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.  
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.  
Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и 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 все время стараюсь найти поддержку у другого.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.  
Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.  
Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.  
Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и 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 вопросы.  
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.  
Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.  
Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.  
Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.  
Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.  
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.  
Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем 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 спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.  
Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

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 посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б. Я отстаиваю свои желания.
- 23.
- А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
- Б. Иногда я представляю возможность другим 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 прийти к компромиссу.
- 25.
- А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих 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 из нас.
- 27.
- А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
- Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- 28.
- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Улаживая ситуацию, я 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 с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

**Обработка результатов.** За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

### **Ключ**

№ Соперничество Сотрудничество Компромисс Избегание Приспособление

1 А Б 2 Б А 3 А Б 4 А Б 5 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

### **Интерпретация результатов.**

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

- Соперничество: наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- Приспособление: означает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- Компромисс: компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок.
- Уклонение (избегание): для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей
- Сотрудничество: когда участники ситуации приход

## **Игры и упражнения для профилактики конфликтов ПОДНИМИ МОНЕТУ**

Эта игра учит договариваться. Для того чтобы ее провести, понадобится книга большого формата или что-то подобное, на чем одновременно смогут стоять двое детей. Также нужны две монеты или два камешка.

Участники встают на книгу и кладут на свободные края книги две монеты.

Каждый из них должен поднять одну монету. При этом запрещается наступать на пол или держаться за что-нибудь.

### **МУЗЕЙ СКУЛЬПТУР**

Группа делится на тройки. Ведущий объясняет первое задание: нужно втроем уместиться на листе картона (формат А4), не задевая при этом пола. Также нельзя опираться на стул, стол или стену. Держаться можно только друг за друга.

### **А КРОМЕ ТОГО...**

**Инструкция:** порою каждому хочется на что-нибудь пожаловаться или поворчать. Иногда плохо, потому что понедельник, иногда — потому что идет дождь, иногда — потому что отменили физкультуру и так далее.

Разбейтесь на пары и встаньте друг напротив друга. Вы можете тут же начать рассказывать друг другу о неприятных или обидных вещах и жаловаться на жизнь, что есть сил. Говорите друг другу фразы, начинающиеся всегда с одних и тех же слов: «А кроме того...». Это может выглядеть так:

Кирилл: «А кроме того, мой любимый свитер до сих пор в стирке». Сергей: «А кроме того, у моего отца сегодня с утра было дурное настроение». Кирилл: «А кроме того, я сегодня вообще не хотел идти в школу». Сергей: «А кроме того, я совсем не хочу писать сегодня диктант».

### **ДА И НЕТ (К. Фопель)**

Разбейтесь на пары и встаньте друг перед другом. Сейчас вы проведете воображаемый бой словами. Решите, кто из вас будет говорить слово «да», а кто — «нет». Весь ваш спор будет состоять лишь из этих двух слов. Потом вы будете ими меняться. Вы можете начинать их очень тихо, постепенно увеличивая их громкость до тех пор, пока один из вас не решит, что громче уже некуда. Услышав сигнал ведущего (например, колокольчик), остановитесь, сделайте несколько глубоких вдохов. Обратите внимание на то, как приятно находиться в тишине после такого шума и гамы.

### **ТУХ – ТИБИ – ДУХ (К. Фопель)**

**Содержание.** Я сообщу вам сейчас особое слово. Это волшебное заклинание против плохого настроения, против обид и разочарований, против всего, что портит настроение. Чтобы это слово подействовало по-настоящему, необходимо сделать следующее. Начните ходить по комнате, ни с кем не разговаривая. Как только вам захочется поговорить, остановитесь напротив кого-то и произнесите волшебное слово: «Тух-тиби-дух!». После этого продолжайте прогуливаться по комнате. Время от времени останавливайтесь перед кем-либо и снова сердито-пресердито произносите это волшебное слово.

**Примечание.** Чтобы волшебное слово действительно подействовало, необходимо говорить его не в пустоту, а определенному человеку, стоящему перед вами.

## **Семинарское занятие 12**

### **Изучение правил поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. (2 часа)**

#### **1. План занятия:**

1. Правила поведения в конфликтах.

## 2. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

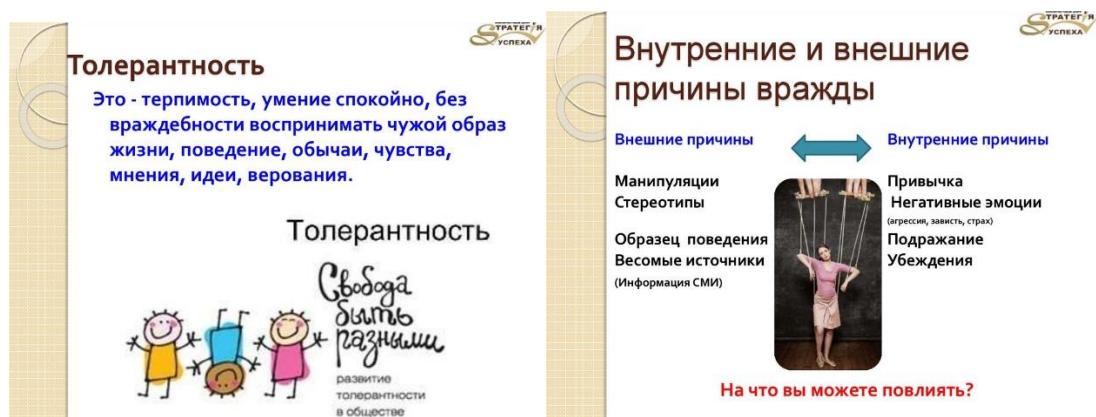
### 2. Методические рекомендации по подготовке

#### *Правила поведения в конфликте*

1. Давать оппоненту в конфликте возможность полностью высказаться.
2. Показывать интерес к тому, что говорит оппонент.
3. Показывать уважение к оппоненту.
4. Предлагать оппоненту сотрудничество по решению конфликта.
5. Искать и предлагать компромиссы, объединяющие пункты.
6. Оставлять возможность оппоненту сохранять лицо.
7. Вести разговор деловым образом.
8. Не искать виноватых.
9. Никогда не прибегать к оскорблению.
10. Демонстрировать уверенность в своих силах.

#### *Эффективные коммуникации в конфликте* включают в себя:

- работу с возражениями;
- работу с агрессией;
- активное слушание;
- технику постановки вопросов;
- технику снижения эмоционального напряжения.



**Толерантность** как способ предупреждения и профилактики конфликтов. В научной литературе толерантность рассматривается, прежде всего, как уважение и признание равенства мнений партнеров, отказ от доминирования и насилия.

**Толерантность в общении** — позиция личности зрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей. Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом попросят. Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с интолерантностью — нетерпимостью. Как отмечают многие отечественные и зарубежные авторы, проявлениями нетерпимости являются:

- предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы — представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии) — национализм, шовинизм, расизм;
- насилие в поступках и в речи — преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорблений, насмешки, ярлыки, прозвища;
- экстремизм во взглядах и поступках — терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;
- эксплуатация;
- дискриминация, изоляция в обществе — по половому признаку, мигрантофобия.

Нетерпимость носит зачастую не открыто высказанную позицию, а скрытую, неявную. При изучении толерантности наших студентов, например, задавали всем один и тот же вопрос: следует ли человеку соблюдать законы, должен ли человек в нашей стране подчиняться определенным правилам, нормам поведения? Почти все отвечали утвердительно. Когда же задавали вопросы более конкретные, касающиеся каждого лично (как поступить с тобой, если ты нарушил правила дорожного движения; как ты будешь действовать, за категоричностью правильных суждений появлялись двойственные позиции, за осуждением другого человека проступала нетерпимость. Причем речь идет не о юношеской нетерпимости, а о категоричности суждений.

***Основные критерии толерантности:***

- позиция на равных и учет интересов другого;
- отказ от насилия;
- осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;
- подчинение правилам, законам (по доброй воле);
- позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);
- способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;
- способность личностного выбора.

**Семинарское занятие 13**

**Разбор конкретной ситуации по теме «Психология конфликта». (2 часа)**



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет среднего профессионального образования

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

Психология общения

**Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по  
отраслям)**

**Форма обучения очная**

Оренбург, 2023 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Организация самостоятельной работы
  - 1.1. Организационно-методические данные профессионального модуля
  - 1.2. Рекомендуемая литература
2. Методические указания по подготовке к занятиям

## 1. Организация самостоятельной работы

### 1.1. Организационно-методические данные дисциплины

#### 3 семестр

№ п.п .	Наименование тем	Количество часов по видам самостоятельной работы				
		подгото вка курсово й работы (проекта )	подготовка рефератов (эссе)	индивидуальны е домашние задани я	изучение отдельны х вопросов	подготовк а к занятиям
1	2	3	4	5	6	7
1	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).			2		
2	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)			2		
3	Формы делового общения и их характеристики.			2		
<b>Всего</b>				<b>6</b>		

### 1.2 Рекомендуемая литература

#### Основная литература:

1. *Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>*
2. *Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>*

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533882>

4. Раменник, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Раменник. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126>

#### **Дополнительная литература:**

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531023>

2. Раменник, Д. М. Общая психология и психологический практикум : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Раменник. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 274 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08539-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513329>

3. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15211-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511815>

4. Авдулова, Т. П. Психология управления : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. П. Авдулова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06138-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515918>

#### **Перечень рекомендуемых Интернет-ресурсов:**

Интернет ресурсы, режим доступа <http://>

1. <http://www.book.ru/>
2. <http://www.allbest.ru>
3. <http://progressman.ru/communication>
4. <http://www.psychology.ru/Library> 5

## **2. Методические указания по подготовке к занятиям**

**2.1 Тема.** Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). (2ч).

**Задание для самостоятельной работы:** подобрать и записать примеры из жизни на невербальные средства общения.

**Методические указания по выполнению работы:**

1. Для выполнения задания изучите рекомендуемую литературу по данному вопросу (1час 30 мин.);
2. Запишите в тетрадь примеры невербальной передачи информации (30 мин.)

**Например:**

Сосредоточенность - Выражается в пощипывании переносицы с закрытыми глазами. Когда человек, с которым вы общаетесь, решает, как поступить или что делать, в общем думает над решением определенного вопроса – в это время он может потирать подбородок.

Критичность - Если человек держит руку у подбородка, с вытягиванием указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, его левая бровь опущена – вы поймете, что у него созрела негативная оценка к происходящему.

Позитивность - Интерпретируется как небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки. Корпус тела наклонен вперед. Перед вами заинтересованный в происходящем, положительно относящийся к информации человек.

**Форма контроля:** проверка текста выполненного задания

**Критерии оценки:**

- уровень освоения студентом учебного материала;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников.

**2.2. Тема.** Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). (2ч.)

**Задание для самостоятельной работы:** Разработка рекомендаций по эффективному разрешению конфликта.

**Методические указания по выполнению работы:**

1. Для выполнения задания изучите рекомендуемую литературу по данному вопрос (1 час);
2. Запишите в тетрадь разработанные Вами рекомендации по эффективному разрешению конфликта. (1 час).

**Пример:**

**Рекомендации ведения эффективной деловой беседы**

Учитывая специфику деловой беседы как формы деловой коммуникации, можно сформулировать некоторые рекомендации по ее успешному осуществлению.

1. Внимательно выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, – это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость.

2. Никогда не пренебрегайте предубеждениями вашего собеседника. Трудно представить, насколько часто встречаются люди, находящиеся под давлением предрассудков.

3. Избегайте недоразумений и неверных толкований. Многие деловые беседы и дискуссии не имели результата из-за неясного, несистематизированного и растянутого изложения. Поэтому следует обращать внимание на подготовку текста доклада, выявление и расшифровку непонятных для широкого круга слушателей специальных терминов. При любой неясности сразу же, без всякого смущения, спрашивайте у своего собеседника, что ему непонятно.

4. Уважайте своего собеседника, будьте вежливы, дружески настроены, тактичны и дипломатичны.

5. Если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие. Не драматизируйте ситуацию, если собеседник дает волю своему гневу. Опытный и закаленный в дискуссиях человек всегда сохранит твердость и не обидится.

6. Всеми способами старайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учитывайте его внутреннюю борьбу между желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохранить свое лицо.

**Форма контроля:** проверка текста выполненного задания

**Критерии оценки:**

- уровень освоения студентом учебного материала;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников.

**2.3. Тема.** Формы делового общения и их характеристики. (2ч).

**Задание для самостоятельной работы:** составление деловых писем (партнеру, начальнику, деловое предложение)

**Методические указания по выполнению работы:**

1. Для выполнения задания изучите рекомендуемую литературу по данному вопросу (1 час);

2. Составьте деловое письмо (партнеру, начальнику, деловое предложение) (1 час)

**Пример составления делового письма:**

Зам директора фирмы  
по сбыту энергии  
«Энергосбыт»  
АОЗ и Э «Иркутскэнерго»  
Савинси И.В.

Прошу провести перерасчёт за эл. энергию по договору №5663 согласно справки о состоянии платежей на 24.08.99 г.

Вами были выставлены счета №27504 от 16.03.98 г. и № 31731 от 17.06.98 г., которые были предъявлены ТОО ТП «Иркут» без основания.

По состоянию на 1 января 1998 года задолженности ТОО ТП «Иркут» перед фирмой «Энергосбыт» не было.

Вами было написано письмо от 16.12.97 г. (ранее были написаны письма от 11.04.97 г. и 19.10.97 г. копии прилагаются) о ликвидации эл. установки по ул. Якоби д.3, в связи с передачей помещения ЖСК «Симплекс» на основании письма КУИ (копии прилагаются), с письмом работал инспектор Выборов В.И..

Фактически эл. установка по ул. Якоби д.3 не была ликвидирована.

Имеющийся долг по эл. установки расположенной по ул. Сурикова №20 гарантируем оплатить, но не оплачиваем по той причине, что оплаченная сумма идёт на погашение счетов №27504 и 31731.

С 20.03.98 г. потребление эл. энергии осуществлялось ЖСК «Симплекс» по договору №5770.

Просим разобраться по существу вопроса и дать ответ.

Директор

ТОО ТП «Иркут».....Звенкова Л.Г.

**Форма контроля: проверка текста выполненного задания**

**Критерии оценки:**

- уровень освоения студентом учебного материала;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников.

### **Рекомендации по конспектированию текста**

- 1) Читая изучаемый материал в первый раз, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы;
- 2) Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты, подпункты, определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них;
- 3) Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат;
- 4) В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания;
- 5) Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы цитируемой работы, применять условные обозначения;
- 6) Располагайте абзацы «ступеньками», применяйте цветные карандаши, маркеры, фломастеры для выделения значимых мест.

### **О критериях хорошего конспекта**

Качество конспекта во многом зависит от цели его составления, назначения. Затем в зависимости от целей как мотивов работы над информационным источником выделяются следующие критерии:

- краткость (конспект ориентировано не должен превышать  $\frac{1}{8}$  от первичного текста);
- ясная, четкая структуризация материала, что обеспечивает его быстрое считывание;
- содержательная точность, то есть научная корректность;
- наличие образных или символических опорных компонентов;
- оригинальность индивидуальной обработки материала (наличие вопросов, собственных суждений, своих символов и знаков и т.п.);
- адресность (в том числе четкое фиксирование выходных данных, указание страниц цитирования и отдельных положений, соответствие особенностям и задачам пользователя).