

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

**Кафедра «социологии и социальной работы»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология общения

**Направление подготовки** 39.03.02 Социальная работа

**Профиль образовательной программы** «Социальная работа в системе социальных служб»

**Форма обучения** *очная*

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. Конспект лекций**

- 1.1 Лекция № 1** Общепсихологическая характеристика процесса общения
- 1.2 Лекция № 2** Стороны общения. Коммуникативная, интерактивная стороны общения
- 1.3 Лекция № 3** Перцептивная сторона общения.
- 1.4 Лекция № 4** Достижение психологических контактов в общении
- 1.5 Лекция № 5** Деловое общение, его основные характеристики
- 1.6 Лекция № 6** Психологические основы общения в практической деятельности
- 1.7 Лекция № 7** Психологические аспекты получения интересующей информации в общении
- 1.8 Лекция № 8** Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения. Методы воздействия.
- 1.9 Лекция № 9** Поведение в конфликтной ситуации

### **2. Методические указания по проведению семинарских занятий**

- 2.1 Семинарское занятие № С-1** Невербальные средства общения. Мимика. Кинесика.
- 2.2 Семинарское занятие № С-2** Невербальные средства общения. Проксемика. Такесика.
- 2.3 Семинарское занятие № С-3** Теории межличностного взаимодействия.
- 2.4 Семинарское занятие № С-4** Общение и индивидуальные особенности человека
- 2.5 Семинарское занятие № С- 5** Роль общения в онтогенезе человека.
- 2.6 Семинарское занятие № С-6** Коммуникативная культура
- 2.7 Семинарское занятие № С-7** Правила культуры общения
- 2.8 Семинарское занятие № С-8** Активное слушание собеседника
- 2.9 Семинарское занятие № С-9** Эмоции в общении
- 2.10 Семинарское занятие № С-10** Особенности делового общения за рубежом
- 2.11 Семинарское занятие № С-11** Методы психологии общения, их специфика.
- 2.12 Семинарское занятие № С-12** Психологические проблемы аргументации
- 2.13 Семинарское занятие № С-13** Манипуляции в общении
- 2.14 Семинарское занятие № С-14** Условия эффективного общения
- 2.15 Семинарское занятие № С-15** Способы убеждающего воздействия
- 2.16 Семинарское занятие № С-16** Оказание влияния на людей

**2.17 Семинарское занятие № С-17 Владение полемическим мастерством.**

**2.18 Семинарское занятие № С-18 Воспитательное значение общения в формировании личности.**

# 1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

## 1. 1 Лекция № 1 (2 часа)

**Тема: «Общепсихологическая характеристика общения».**

### 1.1.1 Вопросы лекции:

1. Сущностная характеристика процесса общения.
2. Функции общения.
3. Виды общения.
4. Общение и общительность.

### 1.1.2 Краткое содержание вопросов:

1. Общепсихологическая характеристика общения.

*Общение – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности*

Общение — это не сложение, не наложение одна на другую параллельно развивающихся деятельностей, а именно взаимодействие субъектов, вступающих в него как партнеры.

**Важнейшей задачей психологического исследования** общения является *поиск его реальной роли в формировании и развитии совокупного субъекта совместной деятельности*. Необходимо также изучить процессы обмена между людьми информацией разного рода, воспитания людьми друг друга и множества других форм общения.

При рассмотрении форм и средств общения становится ясно, что роль говорящего или отправителя редко распределяется между участниками общения равномерно. Тот объем речи, который достается каждому участнику, как правило, зависит от **пяти основных факторов**.

**1 фактор** - это *ситуация (обстановка)*.

**2 фактор** - определяется в конечном итоге его *целями*.

**3 фактор**, - это та *роль*, которую участник общения исполняет, входя в данную группу, а также его социальная и физическая ориентированность по отношению к смысловому центру группы или партнеру по контракту.

**4 фактор**, обслуживающий наиболее тесную связь с ролевой структурой — это *правила общения*

**5 фактор** — это некая *константа самой личности*, ее устойчивые характеристики, проявляемые в различных видах общения и переносимые из группы в группу.

Т.О., выделив 5 основных факторов, тем самым дали так называемую общую формальную структуру общения, которая позволила принять какую-то единую структуру, которая бы в данный момент была бы наиболее приемлемой.

Экспериментально установлено, что в динамическую структуру входят обмен информацией различных типов, взаимодействие и взаимовлияние, восприятие и понимание другого человека. Соответственно различают три стороны общения: коммуникативную, интерактивную и перцептивную

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырех граней:

- мы обмениваемся информацией,
- взаимодействуем с другими,
- познаем их,
- переживаем собственное состояние, которое возникает в результате общения.

## 2 Функции общения (по Крысько Владимиру Гавриловичу)

По своему назначению общение многофункционально и можно выделить 8 основных функций:

**1. Контактная**

Установление контакта как состояния обоюдной готовности людей к приему и передаче сообщений.

**2. Информационная**

Обмен сообщениями, т.е. прием и передача каких-либо сведений в ответ на запрос других людей.

**3. Побудительная**

Стимуляция активности партнера по общению, направляющая его на выполнение тех или иных действий.

**4. Координационная**

Взаимное ориентирование и согласование действий людей при организации и осуществлении совместной деятельности.

**5. Понимания**

Не только адекватное восприятие и оценка смысла сообщения, но и понимание партнерами по общению друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний).

**6. Эмотивная**

Возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний (обмен эмоциями), а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний инициатора общения.

**7. Установка отношения**

Осознание и форсирование человеком своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных связей общества, в котором предстоит действовать индивиду.

**8. Оказание влияния**

Изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, установок, решений, потребностей.

**3 Виды процесса общения (Столяренко Л.Д.)**

**1. «Контакт масок»**

Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски: вежливости, строгости, скромности, набор стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции.

**2. Примитивное общение**

Оценивается другой человек как нужный или мешающий объект; если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики.

**3. Формально-ролевое общение**

Регламентируются и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

**4. Деловое общение.**

Учитываются особенности личности, характер, возраст, настроение собеседника, НО интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

**5. Духовное. Межличностное общение.**

Подобное общение возможно, когда каждый участник имеет образ своего собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.

**6. Манипулятивное общение**

Направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, обман, «пускание пыли в глаза»), в зависимости от особенностей личности собеседника.

«Если тебя льстят – обманут, если восхищаются – предадут»

**7. Светское общение**

Суть его в беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

Это закрытое общение, потому что с т.зр. людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации.

#### 4. Общение и общительность.

Задумывались ли вы, почему с удовольствием общаетесь с одним человеком и стремитесь избежать контактов с другим? Общим критерием избирательности в общении выступают потребности, которые человек удовлетворяет в процессе взаимодействия с другими людьми. Среди многообразия социальных потребностей, удовлетворение которых предполагается самим процессом общения, выделяют потребности в стимуляции, событиях, узнавании, достижениях и признании, структурировании времени (М.Е. Литвак).

**Потребности в стимуляции** удовлетворяются, когда общение инициирует активность человека, его стремление к действиям, поднимает эмоциональный тонус.

**Потребность в событиях** приносит удовлетворение от получения новых впечатлений, определяющих динамику жизни.

**Потребность в узнавании** удовлетворяется каждый раз, когда человек встречает знакомых людей. При узнавании происходит социальное подтверждение личности со стороны других людей, тем самым поддерживается его **самоидентификация**.

**Потребности в достижениях и признании** связаны с позитивным переживанием чувства собственного достоинства человека, с уважением и самоуважением.

**Потребности в структурировании времени** удовлетворяются на основе индивидуальной формы ритмичности жизнедеятельности человека, способами времяпрепровождения, которые он выбирает.

Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе, а также зависит от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом **позитивными факторами являются:**

- принадлежность к одному социальному слою,
- одной возрастной категории,
- наличие общих интересов. Умение находить оптимальные способы общения, ведущие к развитию доброжелательных отношений, характеризует общительность человека.

**Общительность** - это качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми.

Повышенный интерес к происходящему в окружающем мире проявляет экстравертированный тип личности. Как правило, **экстраверты** быстро вступают в контакт с другими людьми, занимают ведущую позицию в общении, а также с легкостью переключаются на общение от других занятий.

Сформированная в личности направленность на человека способствует успешности общения, если в ней проявляется отношение, которое порождает ориентировку на положительные качества в другом человеке. Однако для того чтобы грамотно общаться, человек должен иметь в своем интеллекте, а также в своих эмоциональной и волевой сферах целый ряд характеристик

#### **Характеристики личности, способствующие успешности общения:**

1. Положительная направленность личности
2. Интеллектуальные: внимательность, наблюдательность, сообразительность, любознательность и др.
3. Эмоциональные: доброжелательность, эмпатичность и др.
4. Волевые: самообладание, уравновешенность, смелость.

## 1.2 Лекция № 2 (2 часа)

Тема: «Стороны общения. Коммуникативная и интерактивная стороны общения»

### 1.2.1 Вопросы лекции:

- 1 Специфические особенности коммуникативной стороны общения.
- 2 Интерактивная сторона общения.
- 3 Теории и стратегии поведения во взаимодействии.

### 1.2.2 Краткое содержание вопросов:

- 1 Специфические особенности коммуникативной стороны общения..

Набор сведений, которыми люди обмениваются между собой, можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации понимается как обмен информацией.

Коммуникация - это обмен информацией между двумя и большим количеством людей.

Основная цель информационного обмена в общении - выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций или проблем.

**Специфика межличностной коммуникации раскрывается в ряде процессов и феноменов:**

1. наличие психологической обратной связи
2. наличие коммуникативных барьеров
3. наличие коммуникативного влияния
4. наличие существования различных уровней передачи информацией

1. *Наличие психологической обратной связи*

**Обратная связь** – это сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого.

Содержание данного механизма состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена коммуникации как бы удваивается и, помимо содержательных аспектов, информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора.

2. *Наличие коммуникативного барьера*

При передаче информации могут возникать коммуникативные барьеры, которые носят социальный или психологический характер.

**Коммуникативные барьеры** — это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению. Коммуникативные барьеры могут быть трех типов: понимания, социально-культурного различия и отношения

### Коммуникативные барьеры

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| барьеры понимания                      | фонематическое непонимание         |
|  | семантическое непонимание          |
|  | стилистическое непонимание         |
|  | логические барьеры                 |
| барьеры социально-культурного различия | социальные различия                |
|  | политические различия              |
|  | религиозные различия               |
|  | профессиональные различия          |
| барьеры отношения                      | неприязнь, недоверие к собеседнику |

### 3. *Наличие коммуникативного влияния*

Специфика состоит в особой роли для каждого участника общения той или иной информации, ее значимости.

Люди не просто обмениваются информацией, а стремятся при этом выработать общий смысл. (А.Н.Леонтьев)

Возможность взаимного влияния партнеров друг на друга предполагает воздействие на поведение партнера и изменение состояний участников коммуникативного процесса.

### 4. *Наличие существования различных уровней передачи информации*

В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и на невербальном уровнях.

## 2 Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения - это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей.

**Интеракция** - взаимодействие людей в процессе общения, организация совместной деятельности.

В ходе общения для участников важно не только обмениваться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать общую стратегию. Взаимодействуя с окружающими по разным поводам, мы выбираем, как правило, стратегии поведения, соответствующие ситуации. Взаимодействие людей разнообразно. Поэтому ученые стремятся упорядочить многообразные типы взаимодействия, создать целостную картину, моделирующую богатство общения.

Р. Бейлз объединил наблюдаемые образцы взаимодействия в целостную систему:

- Противодействие - при взаимодействии с другими людьми человек ориентируется только на свои цели без учета целей партнеров по общению
- Избегание – уход от контакта, потерю собственных для исключения выигрыша другого.
- Уступчивость предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм).
- Сотрудничество направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей (кооперация)
- Компромисс реализуется в частном достижении целей партнеров ради условного равенства

## 3 Теории и стратегии поведения во взаимодействии

**Дж. Хоманс**, автор **теории обмена** считает, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Эта теория опирается на четыре принципа:

1. чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;
2. если вознаграждение за определенные типы поведения зависит от каких-то условий, человек стремиться их воссоздавать;
3. если вознаграждение велико, человек готов затратить больше усилий ради его получения;
4. когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей мере степени готов прилагать усилия для их удовлетворения.

С помощью теории Хоманса могут описаны разные сложные виды взаимодействий: отношение к власти, переговорный процесс, лидерство и т.п. Он рассматривает



социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравнивания вознаграждений и затрат.

Такое взаимодействие в общем случае больше, чем простой обмен вознаграждениями, и реакция людей на вознаграждения не всегда определяется линейной связью «стимул → реакция». Так, высокие вознаграждения могут приводить к потере активности.

### **Трансактный анализ Эрика Берна. (1955, США)**

Концепция была создана Э.Б. в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

В основе трансактного анализа лежит философское предположение о том, что каждый человек будет «в порядке» тогда, когда он сможет держать свою жизнь в собственных руках и нести ответственность. Трансакция – это действие (акция), направленная на другого человека. Это – единица общения.

Наблюдая поведение людей, Б. обратил внимание на тот факт, что человек прямо на глазах может измениться. При этом меняются одновременно выражение лица, речевые обороты, жесты, позы и т.п. То этот человек ведет себя как взрослый, то плачет или смеется как ребенок, то копирует поведение своих родителей.

С т.зр. трансактного взаимодействия **каждый участник взаимодействия занимает одну из трех позиций**, которые условно обозначены как **Родитель, Ребенок, Взрослый**.

## **1.3 Лекция № 3 (2 часа)**

### **Тема: «Перцептивная сторона общения»**

#### **1.3.1 Вопросы лекции:**

- 1 Формирование первого впечатления.
- 2 Восприятие и понимание друг друга в общении.
- 3 Механизмы межличностной перцепции.

#### **1.3.2 Краткое содержание вопросов:**

- 1 Формирование первого впечатления.

Процесс восприятия одним человеком другого является обязательной составной частью общения. Эффективное общение невозможно без правильного восприятия, оценки, взаимопонимания партнеров.

Термин **«социальная перцепция»** ввел американский психолог Дж. Брунер (1947) для обозначения факта социальной обусловленности восприятия, его зависимости не только от характера стимула — объекта, но и прошлого опыта субъекта, его целей, намерений, осознания значимости ситуации.

Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому. В целом в ходе социальной перцепции осуществляется: эмоциональная оценка другого, попытка понять причины его поступков и прогнозировать поведение, создание собственной стратегии поведения.

Важной сферой исследования социальной перцепции является изучение процесса формирования первого впечатления о другом человеке. На то, каким оно будет, могут оказывать влияние многие факторы, наиболее существенные из них: превосходство партнера по общению, привлекательность и отношение к наблюдателю.

*Фактор превосходства* — «запускает» схему социального восприятия в ситуации неравенства партнеров (наблюдатель ощущает превосходство партнера по какому-то важному для него параметру — уму, материальному, социальному положению и др.).

*Фактор привлекательности* — реализует схему, связанную с восприятием партнера как чрезвычайно привлекательного внешне.

*Фактор отношения к наблюдателю* — ставит в зависимость восприятие партнера по общению от его отношения к наблюдателю: людей, которые к нам хорошо относятся или разделяют важные для нас идеи, мы склонны оценивать позитивно.

## 2 Восприятие и понимание друг друга в общении

Исследование психологических особенностей наблюдателя, влияющих на процесс социальной перцепции, хорошо разработанная область в социальной психологии.

Так, в восприятии и оценке людьми друг друга были зафиксированы *индивидуальные, половые, возрастные, профессиональные различия*.

Хотя названные характеристики наблюдателя играют определенную роль в формировании оценки партнера по общению, однако наибольшее значение имеют психологические качества человека и имеющаяся у него система установок. Внутренние психологические и социальные установки субъекта восприятия как бы «запускают» определенную схему социальной перцепции. Особенно значительна работа таких установок при формировании первого впечатления о незнакомом человеке.

*К наиболее существенным свойствам наблюдаемого человека можно отнести:*  
выражение лица,  
способы выражения экспрессии (чувств),  
жесты и позы, походка,  
оформление облика (одежда, прическа),  
особенности голоса и речи.

Воспитываясь в *определенной культурной и национальной среде*, ребенок усваивает набор экспрессивных средств, с помощью которых среди взрослых принято выражать свои состояния и желания, и одновременно учится «считывать» с поведения и внешности других людей признаки, с помощью которых можно их понять и оценить.

Вместе с тем можно выделить ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих сам процесс восприятия и оценки другого человека, позволяющих осуществлять переход от внешне воспринимаемого к оценке, отношению и прогнозу. Остановимся на описании работы механизмов социальной перцепции.

## 3 Механизмы межличностной перцепции

*Относятся:*

1. познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия и аттракция)
2. познание самого себя (рефлексия)
3. прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция)

**Идентификация** представляет собой такой способ познания другого, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера по общению. То есть происходит уподобление себя другому.

**Эмпатию** можно определить как эмоциональное вчувствование или сопереживание другому.

**Аттракция** (в дословном переводе - привлечение) может быть рассмотрена как особая форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.

Механизм самопознания в процессе общения получил название **социальной рефлексии**.

Универсальный механизм интерпретации мотивов и причин поступков другого человека — механизм **каузальной атрибуции**

Различают три типа каузальной атрибуции:

- личностную (причина приписывается тому, кто совершает поступок),

- объективную (причина приписывается объекту, на который направлено действие),
- обстоятельственную (причина приписывается внешним обстоятельствам).

#### 1.4 Лекция № 4 (2 часа)

**Тема: «Достижение психологических контактов в общении»**

##### 1.4.1 Вопросы лекции:

- 1 Психология слушания.
- 2 Виды слушания.
- 3 Тактика установления и развития психологических контактов в общении

##### 1.4.2 Краткое содержание вопросов:

- 1 Психология слушания

**Слушание** — процесс направленного восприятия слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. Процесс активного слушания предполагает сосредоточение, понимание, запоминание, оценку и реагирование

##### *Процесс активного слушания*

| слушание                  |                                    |                   |
|---------------------------|------------------------------------|-------------------|
| сосредоточение (внимание) |                                    |                   |
| понимание информации      | запоминание, сохранение информации | Анализ информации |
| реагирование              |                                    |                   |

**Сосредоточение** - это перцептивный процесс выбора и концентрации внимания на конкретных стимулах из всего множества достигающих наших органов чувств. Иначе говоря, выделение «фигуры из фона», то есть того главного, что нас интересует в данный момент

**Понимание** - это точная расшифровка поступающей информации путем присвоения ей правильного значения, то есть осмысления ее в одних понятийных категориях. Понимание требует эмпатии, распознавания или переживания чувств, мыслей и установок другого человека

**Запоминание** — это способность сохранять информацию и воспроизводить ее, когда необходимо.

**Анализ или критическое слушание** — это процесс определения, насколько правдивой и достоверной является услышанная информация.

**Реагирование** предполагает адекватную реакцию слушающего на вербальном и невербальном уровнях. Эмпатическое реагирование дает людям информацию о них самих, их поведении, поддерживает, одобряет, успокаивает.

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

##### **Объективные факторы:**

- ✓ шумы и помехи;
- ✓ акустические характеристики помещения;
- ✓ микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

##### **Субъективные факторы:**

- 1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);
- 2) темперамент человека (эмоционально-устойчивые люди - сангвиники, флегматики - более внимательны, чем холерики и меланхолики);
- 3) интеллектуальные способности.

*Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:*

- 1) слуховая способность;
- 2) внимательность;
- 3) способность к пониманию;
- 4) способность к запоминанию.

## 2 Виды слушания

В зависимости от нашего собеседника и от той информации, которую получаем от него, мы применяем различные виды слушания. К ним относятся: активное, пассивное и эмпатическое слушание.

**Активное слушание** предполагает: заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы по типу: «Правильно ли я вас понял, что...?» (со знаком вопроса в конце фразы), адекватную обратную связь.

**Пассивное слушание** предполагает: эмоциональную невключенность в общение, уточняющие вопросы (чтобы были отреагированы негативные эмоции), «угу-реакции» (минимальные словесные реакции), осознание своих собственных «Я-слушаний» (своих мыслей, переживаний).

Для разделения эмоциональных переживаний собеседника используйте **эмпатическое слушание**, которое предполагает: настрой на слушание (освободить душу от собственных переживаний).

Существуют *три варианта проявления эмпатии*:  
эмпатическое реагирование,  
принятие перспективы  
симпатическое реагирование.

Чтобы эффективно проявлять эмпатию к собеседнику, необходимо:

- Проникнуться уважением к человеку, сосредоточившись на том, что он говорит.
- Сконцентрировать внимание на понимании вербальных и невербальных сигналов.
- Использовать для выяснения эмоционального состояния человека поведенческие сигналы.
- Попытаться испытывать те же чувства вместе с человеком или представить себе, что бы вы чувствовали в сходных обстоятельствах, или испытывать чувства заботы, сострадания по отношению к этому человеку.
- Отреагировать согласно вашим чувствам.

## 3 Тактика установления и развития психологических контактов в общении

На практике приходится учитывать, что социальная ситуация общения, в которую включается индивид, неоднозначно влияет на его мотивационную сферу. Одни ситуации непосредственно актуализируют мотив — так, если у нас с другом выдалась свободная минутка и он начинает непринужденный разговор, то и я охотно включаюсь

Как, например, провести обмен первоначальными репликами, чтобы партнер был удовлетворен, то есть завязал первоначальный контакт? Здесь, по меньшей мере, **шесть видов ситуаций**:

- 1) *Обращения с просьбой дать какие-либо вещи, оказать услугу, сообщить информацию.*

- 2) *Обращение общего характера при разговоре в обществе*
- 3) *Предложение какой-либо информации или каких-либо толкований.*
- 4) *Экспрессивные монологи.*
- 5) *Речевые стереотипы.*
- 6) *Разговоры «избегания».*

Безусловно, **личностные характеристики партнеров общения могут, как способствовать, так и препятствовать коммуникативному акту.**

Успешное знакомство обеспечивается тщательным планированием этого процесса. При планировании учитываются индивидуально-психологические особенности партнера, заинтересованность, его психологический и социальный тип, а также мотивация поведения.

## 1.5 Лекция № 5 (2 часа)

**Тема: «Деловое общение, его основные характеристики»**

### 1.5.1 Вопросы лекции:

1. Характеристика беседы, ее типы, структура.
2. Особенности делового общения.
3. Общение в условиях конфликта.

### 1.5.2 Краткое содержание вопросов:

- 1 Характеристика беседы, ее типы, структура.

Стиль общения — это совокупность повторяющихся устойчивых приемов ведения самого процесса общения.

Существует столько вариаций индивидуальных стилей общения, сколько бывает разных людей.

- *Личностные характеристики стиля*
- *Познавательные характеристики*

**Основная цель общения, в познавательном плане,** — это узнать истину, правду о предметах общения и об уровнях отражения этой истины в сознании и речи партнера по общению.

*Эмоциональные характеристики стиля общения*

Сопоставление индивидуального стиля общения с общепринятым позволяет нам выделить **три вида** их соотношений: 1) индивидуалистический стиль; 2) копирующий стиль; 3) оптимальный стиль.

*Индивидуалистический стиль* характеризуется противопоставлением его нормам общепринятого стиля.

*Копирующий стиль* отражает механическое усвоение отдельным человеком общепринятых норм и стандартов общения.

*Оптимальный стиль* характеризуется гармоническим сочетанием индивидуального с общепринятым и проявляется как индивидуальные вариации коммуникативного поведения в рамках общепринятых норм общения, в социальном и психологическом плане.

**Нормативные требования к построению речи, обусловленные закономерностями познавательных процессов**

- доходчивость,
- разборчивость,
- содержательность,

- определенность
- упорядоченность высказываний.

## 2 Особенности делового общения.

**Деловое общение** — это складывающиеся *ситуации*, когда целью взаимодействия становится достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности.

Одно из важнейших условий нормативного развития событий и контактов в деловом общении — это возможность предвидения поведения обеих сторон.

На его основе *строится типовой стандарт поведения* в служебной обстановке. В конце концов, процедура делового общения — это тоже форма, и ее вполне можно сделать цивилизованной

*Цели* делового контакта, его рабочие предпосылки *должны быть предельно ясными и мотивированными* в каждом отдельном случае — это еще одна сторона служебного общения.

Деловой уровень общения должен характеризоваться тем, что *отношение к человеку должно преломляться через деловые качества*, отвечающие требованиям совместной

К подлинному общению может вести только один путь, а именно — надо максимально содержательнее сделать себя и уметь себя выразить.

Не менее важным в деловом общении является **умение построить и провести деловую беседу.**

## 3 Общение в условиях конфликта

**Конфликт** (от латинского — столкновение) — столкновение противоположно направленных целей, интересов/позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов *взаимодействия*. В основе любого конфликта лежит *ситуация, включающая либо противоречивые по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение* интересов, желаний, влечений оппонентов и т. п.

**Начало конфликта** — это осознание противоречия в отношениях, которое почти всегда сопровождается острыми эмоциональными состояниями.

*Осознанное противоречие и отрицательные эмоциональные состояния* (как свои собственные, так и партнера) — два основных объекта воздействия и регуляции в ходе конфликтного общения.

**Общие правила поведения при конфликте следующие:**

- *определить для себя истинную причину конфликта;*
- *постепенно вырабатывать согласованное мнение о способах устранения разногласий и причин конфликта,*
- *конфликт должен быть конструктивным, деловым обсуждением, а не способом оскорбить или задеть другого.*
- *не добиваться немедленной и абсолютной правоты,*
- *сохранять основные ценности процесса общения*
- *проявлять терпимость, ответственность и компетентность;*
- *управлять своими эмоциями и атмосферой конфликта.*

## 1.6 Лекция № 6 (2 часа)

**Тема: «Психологические основы общения в практической деятельности»**

### 1.6.1 Вопросы лекции:

1 Психологическая оценка личности в процессе общения

## 2 Методы оценки

- А) наблюдение
- Б) беседа
- В) эксперимент

### 1.6.2 Краткое содержание вопросов:

#### 1 Психологическая оценка личности в процессе общения

Психологами доказано, что темперамент, характер и способности составляют психологическую основу личности. Именно эти структурные компоненты являются центральными во всех схемах изучения личности. Следует, однако, отметить, что все схемы имеют один общий недостаток, так как нацеливают исследователей на изучение личности только как социального феномена и слабо учитывают специфику деятельности, которой занята эта личность. Поэтому, исходя из особенностей составления оценочных схем личности, рассмотрим «схему изучения личности» Чуфарского Ю.Г.

Данная схема позволяет:

- обеспечить сбор информации об интересующей личности, необходимой для принятия решений по различным аспектам практической деятельности,
- служит хорошей основой для составления планов целенаправленных наблюдений, опросов и бесед,
- помогает коммуникатору подбирать конкретные способы и приемы для решения специфических задач для изучения личности собеседника в общении.

## 2 Методы оценки

Как уже было отмечено, сбор информации и оценка конкретной личности на основе данной «Схемы» осуществляется в основном в процессе общения. В связи с этим рассмотрим некоторые особенности этого процесса.

Все **методы оценки** личности делятся на формальные и неформальные.

### А) наблюдение

В системе приемов и способов психологической оценки личности наблюдение занимает одно из первых мест. В совместной практической деятельности применяется *включенное и дистантное* наблюдение.

*Включенное* предполагает собой наблюдение изнутри социальной группы, когда наблюдатель становится полноправным ее членом. Оно дает возможность вскрывать многие стороны жизни изучаемого человека, социального явления.

Наблюдение должно *проводиться неоднократно и систематически* в отношении одного и того же явления у многих лиц и в различных ситуациях, наиболее характерных для данного явления. Как правило, наблюдение должно *осуществляться незаметно* для того лица, которое является его объектом

Важно *уметь наблюдать как за личностью в целом, так и за отдельными деталями*. При наблюдении за личностью такими конкретными объектами могут быть действия, мимика, пантомимика, речь, сочетание мимики и пантомимики в зависимости от изменения речи (темпа, модуляции и т. д.), руки, одежда, отдельные части тела.

### Б) беседа

Метод беседы широко применяется при изучении и оценке личности и является способом познания психических явлений в процессе речевого общения с данной личностью в естественных условиях.

С помощью беседы выявляются и оцениваются:

- 1) отношение человека к определенным фактам, явлениям, конкретным личностям;
- 2) уровень развития: общеобразовательный, культурный, профессиональный,

- индивидуальный;
- 3) мировоззрение, понимание моральных и правовых норм, правил поведения, отношение к ним;
  - 4) волевые качества личности, характер;
  - 5) тип высшей нервной деятельности (темперамент): соотношение торможения и возбуждения, способы и степени реагирования на отдельные, специально создаваемые в ходе беседы раздражители.

К методам беседы предъявляются следующие требования: целенаправленность, избирательность, индивидуальность, соблюдение этико-педагогического такта.

#### В) эксперимент

В процессе изучения личности в практической деятельности могут применяться три вида экспериментов: *естественный, психолого-педагогический и лабораторный*.

*Сущность метода естественного эксперимента* заключается в том, что личность без ее ведома становится в заранее изученные или созданные условия, ситуации, где она должна действовать и проявлять определенные свойства, выявляемые в ходе естественного эксперимента.

Методом естественного эксперимента проявляется умение владеть приборами, предметами, мыслительные способности, профессиональные навыки, волевые качества, отношение к определенным лицам в коллективе и т. д. В любом естественном эксперименте обязательно содержатся следующие элементы:

- 1) выбор вида деятельности;
- 2) предварительный анализ этой деятельности;
- 3) наблюдение за лицами, осуществляющими деятельность;
- 4) анализ результатов проведенной деятельности.

*Метод психолого-педагогического эксперимента* характерен тем, что обязательно включает в себя элементы обучения и воспитания. Он всегда реализуется в жизни и деятельности коллектива.

*Метод лабораторного эксперимента* применяется в психологии при изучении личности, прежде всего для выявления ее типологических особенностей и способностей.

В процессе общения оценка интересующей личности обычно производится на основе *экспектации и эмпатии*, которые функционируют в основном на подсознательном уровне.

### 1.7 Лекция № 7 (2 часа)

**Тема: «Психологические аспекты получения интересующей информации в общении»**

#### 1.7.1 Вопросы лекции:

- 1 Психологическая оценка личности в процессе общения.
- 2 Методы получения информации, условия успешного их применения:
  - А) Демонстрация конкретных примеров.
  - Б) Использование смежной темы разговора.
  - В) Использование чувства значимости личности.
  - Г) Использование эмоционального стресса
  - Д) Демонстрация конкретных предметов.
  - Е) Создание кратковременных, психологических острых жизненных ситуаций.

#### 1.7.2 Краткое содержание вопросов:



## 1 Психологическая оценка личности в процессе общения.

**Психологической основой получения информации** втемную, является теория бессознательного.

Термин «бессознательное» употребляется для обозначения таких явлений, которые протекают в психике любого человека, но не осознаются им. В жизни грань между сознательным и бессознательным весьма условна. Многие действия совершенные человеком не представляют собой что-то таинственное. Это обычные психические явления, проявляющиеся на низшем уровне психики.

Смысл выведывания заключается в том, чтобы, опираясь на общие закономерности, побудить субъекта нашего интереса к передаче в той или иной форме информации.

В психологии различают три основных вида ассоциаций: *по смежности, по сходству и по контрасту*.

*Ассоциация по смежности* проявляется в том случае, когда имеет место пространственно-временная смежность соответствующих объектов, действий и явлений.

*Ассоциация по сходству* вызывает в памяти воспоминание о сходных предметах, то есть в памяти интересующего лица возникают сходные объекты.

*Ассоциации по контрасту* ведут к воспоминанию интересующего нас лица, отличающегося от увиденного прямо противоположными признаками.

Эти явления положены в основу приемов получения информации путем выведывания.

Исходя из теоретических положений и практического опыта, можно выделить два основных метода получения интересующей информации.

Первый — это побуждение интересующего собеседника к непроизвольной речевой репродукции, то есть непроизвольным высказываниям фактов, представляющих для нас интерес.

Второй — побуждение этого собеседника к непроизвольным физическим или экспрессивным действиям, содержащим соответственно интересующую информацию, что может рассматриваться как психологическая основа и такого метода как эксперимент.

## 2 Методы получения информации, условия успешного их применения

**Первый метод получения информации** реализуется с помощью следующих приемов:

**Демонстрация конкретных предметов**, «оживляющих» в памяти интересующего собеседника соответствующие образы и побуждающие его к непроизвольным высказываниям.

**Условия, необходимые для успешного применения данного приема:**

- предмет, избранный для демонстрации, должен ассоциироваться с предметом, который бы воскресил в памяти собеседника событие, подлежащее уяснению;
- демонстрация предмета всегда должна быть естественной и оправдываться конкретной ситуацией;
- действия и поступки коммуникатора при демонстрации предмета должны быть экспрессивно обоснованными (он должен уметь воспроизводить мимикой и жестами соответствующее отношение к предмету).

Следует отметить, что *основное правило применения этого приема следующее*: непроизвольное высказывание при демонстрации предметов достигает своей конкретной цели только в том случае, если собеседник не осознает, что данный предмет служит поводом для высказывания.

Демонстрация предметов является весьма простым приемом получения информации, который сложился в практической деятельности на основе эмпирического опыта.

### **Использование смежной темы разговора**

Этот прием дает возможность вести в процессе общения целенаправленную беседу, не прибегая к постановке вопросов. Такая тема оживляет ряд образов в памяти собеседника, неизбежно захватывая в свою орбиту и образы из области запретной темы информации.

#### **Основные условия успешного применения этого приема:**

- ✓ тема разговора, использованная в качестве смежной, должна быть известна собеседнику и иметь для него определенную личную значимость;
- ✓ смежная тема должна логически вытекать из конкретной ситуации;
- ✓ действия и поступки лица, осуществляющего получение необходимой информации должны быть психологически обоснованными и подтвержденными.

### **Использование чувства значимости личности**

С учетом того, как собеседник относится к коммуникатору, создаются определенные предпосылки для получения информации. К таким предпосылкам относятся следующие:

а) стремление собеседника искренне и бескорыстно помочь партнеру. Это стремление выражается обычно в попытках дать совет, переубедить, исправить ошибочную, по его мнению, точку зрения и т. д.

б) чувство благодарности, испытываемое в ответ на действия и высказывания коммуникатора. Выражением этого может служить поведение, определяемое словами «услуга за услугу». Поэтому собеседник может сообщить интересующую информацию, рассматривая свои действия как своеобразное возвращение «долга».

в) желание «осадить», неприятно удивить оппонента, вызвать у него растерянность. Этот фактор ярко проявляется в процессе спора или дискуссии, затрагивающей интересы обоих собеседников;

г) потребность получить отклик собеседника на свои высказывания.

Следует назвать и **специфические приемы** этого метода, такие как:

- А. обращение к чувству собственного достоинства,
- Б. проявление равнодушия,
- В. «игра» на чувстве собственного достоинства собеседника
- Г. проявление участия.

**Использование эмоционального стресса**, под которым понимается состояние психического напряжения.

Ввести собеседника в состояние эмоционального стресса можно следующим образом:

- задать неожиданный вопрос;
- сделать неточное или ложное заявление;
- сообщить «важные» сведения;
- показать свою осведомленность в чем-либо, касающуюся непосредственно данного лица.

### **Метод получения интересующей информации**

1. Демонстрация конкретных предметов, побуждающих собеседника к произвольным, физическим или экспрессивным действиям.

Данный прием особенно успешно применяется в оперативной и следственной практике.

Условия успешного практического использования этого приема следующие:

Демонстрируемые конкретные предметы должны быть действительно или вероятно связаны с преступной деятельностью субъекта.

Субъект должен воспринять эти предметы в соответствующей ситуации.

Действия и поступки лица, демонстрирующего предмет, должны выражать его нейтральное отношение к этим предметам и быть соответствующим образом мотивированы.

Необходимо тщательно фиксировать психические состояния субъекта и его выразительные движения.

### **Создание кратковременных, психологически острых жизненных ситуаций**

Таковыми ситуациями могут быть как естественно сложившиеся, так и искусственно созданные.

**Условиями успешного применения этого приема являются следующие:**

1. Создаваемые ситуации должны иметь для субъекта личностную значимость.
2. Нужно выбрать такой момент для создания ситуации, чтобы субъект обязательно на него среагировал,
3. Поступки и действия лица, использующего ситуацию, должны логически вытекать из нее и получать соответствующее экспрессивное подтверждение.
4. Необходимо тщательно фиксировать психические состояния и выразительные движения субъекта в ответ на созданную ситуацию.

## **1.8 Лекция № 8 (2 часа)**

**Тема: «Психологическое воздействие на собеседника в процессе общения, методы воздействия»**

### **1.8.1 Вопросы лекции:**

- 1.1 Сущность психологического воздействия, условия реализации.
- 1.2 Метод передачи информации.
- 1.3 Метод убеждения.
- 1.4 Метод принуждения.

### **1.8.2 Краткое содержание вопросов:**

- 1 Сущность психологического воздействия, условия реализации.

В методологическом аспекте психологическое воздействие — это системообразующая категория, адекватное постижение которой возможно только целым комплексом психологических дисциплин, способных раскрыть сущность этого явления на разных уровнях концептуального обобщения.

### **Условия, необходимые для осуществления психологического воздействия в процессе общения**

1. Учет конкретных особенностей личности.
2. Для осуществления воздействия необходимо знать общие внешние закономерности психики человека, ее развитие.
3. Процесс воздействия, его элементы, обратная реакция лиц, на которые воздействуют, должны заранее планироваться и прогнозироваться.
4. Положительное восприятие воздействия должно обязательно стимулироваться. Достигается это различными способами: указанием на достигнутые результаты, словесным поощрением и т. д.
5. Воздействие во всех случаях должно строго ограничиваться процессуальными полномочиями, ни в коем случае не должны нарушаться права лица, на которое оказывается воздействие.
6. При планировании воздействия должна быть выявлена и учтена вся структура воздействия на данную личность.

7. При воздействии обязательно учитываются те внешние условия, в которых оно осуществляется, при этом необходимо во всех случаях знать и предвидеть условия, которые способны обеспечить результативность применения психологических методов воздействия.
8. Воздействие должна осуществляться с учетом совокупности конкретных фактов, обстоятельств, которые служат базой для возникновения определенной направленности мыслительных процессов у лица, на которое оказывается воздействие.
9. Воздействие всегда должно быть комбинированным, реализоваться с учетом возможного регулирования, изменения, возбуждения определенного состояния лица, на которое оно оказывается.
10. При осуществлении воздействия необходимо обеспечить психическую активность собеседника, на которого оно направлено. Воздействие только в том случае будет результативным, если оно активно обеспечивается и активно воспринимается. На начальном этапе процесса воздействия следует возбудить определенный интерес к общению, к психической активности личности. Без этого невозможно достижение целей воздействия.
11. Воздействие при общении на собеседника должно тщательно планироваться.

## 2 Метод передачи информации.

Под данным методом понимают целенаправленную передачу сообщений о событиях, фактах, занятиях. Передача информации *прежде всего имеет целью обогащать другого человека занятиями*, удовлетворять любознательность. В условиях коммуникативной деятельности метод передачи информации помогает определенному изменению и направлению мыслительных процессов лица, на которое оказывается воздействие.

Сущность метода заключается в том, что заранее собранная и в определенном порядке, условиях, способах передаваемая информация включает в интеллектуальные, эмоциональные, волевые процессы лицо, на которое оказывают воздействие, перерабатывается им, что и приводит к достижению запланированной цели воздействия.

При воздействии методом передачи информации должны учитываться следующие факторы.

1. *Условия передачи информации.* ,
2. *Способы передачи информации.*

## 1.9 Лекция № 9 (2 часа)

**Тема: «Поведение в конфликтной ситуации»**

### 1.9.1 Вопросы лекции:

- 1.1. Виды конфликтов и причины их возникновения.
- 1.2. Структура конфликта.
- 1.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 1.4. Чувство собственного достоинства. Самоценность.

### 1.9.2 Краткое содержание вопросов:

- 1 Виды конфликтов и причины их возникновения.

*Конфликт* - это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций (потребностей, интересов, ценностных ориентаций, социальных

установок, планов и т.д.) в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей.

Чаще всего возникают следующие четыре типа конфликтов:

- внутриличностный (интраперсональные), которые возникают на уровне одной личности (например на уровне непосредственно преподавателя или студента);
- межличностные (интерперсональные), которые возникают между двумя личностями (например между двумя студентами);
- внутригрупповые (інтрогрупові), которые возникают внутри группы, в частности между конкретной личностью и группой;
- межгрупповые (інтергрупові), которые возникают между социальными группами, причем как внутри организации, так и за ее взаимодействия с окружением (например, между двумя подразделениями в организации).

Конфликты, которые разворачиваются в организациях, характеризуются объективно-субъективной природой возникновения. С одной стороны, они обусловлены внешними, объективными факторами (социально-политической и экономической ситуацией в обществе, развития и материально-технического обеспечения отрасли, особенностями функционирования конкретной организации и т.п.), а с другой - внутренними, субъективными факторами (психологическими характеристиками участников конфликта их потребностями, интересами, степени значимости для них конфликтной ситуации, особенностями характера и др.).

**По причинам возникновения** внутриличностные, межличностные, внутригрупповые и межгрупповые конфликты можно классифицировать следующим образом:

- конфликты *ролей* - столкновение различных социальных ролей, которые выполняются одним человеком или несколькими людьми (группами);
- конфликты *желаний* - столкновение нескольких желаний в сознании одного человека или столкновения сознаний нескольких людей (групп) по поводу того самого желания;
- конфликты *норм поведения* - столкновение ценностей, норм поведения, жизненного опыта при взаимодействии и общении людей (групп).

## 2 Структура конфликта.

Каждый конфликт имеет более или менее чётко выраженную структуру, включающую: сторону, предмет, объект, цели, причины и окружающую среду конфликта

1. Стороны конфликта. В любом конфликте есть конфликтанты - как минимум две конфликтующие стороны, к которым относятся отдельные индивиды и группы. Конфликты могут быть и многосторонними, когда во взаимодействии участвуют более двух сторон.

Конфликтантов можно различать по следующим объективным характеристикам:

- по ролям;
- по рангам оппонентов;
- по социальному статусу;
- по потенциалу (силе);
- по интересам;
- по позиции.

Помимо сторон конфликта выделяют и иные структурные элементы. Прежде всего, это зона разногласий, или предмет конфликта.

2. Предмет конфликта - то, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая в качестве таковой проблема, служащая основой конфликта;

это то противоречие, ради разрешения которого стороны и вступают в конфликт.

3. Объект конфликта - конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта.

4. Цели конфликта - субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами;

5. Причины конфликта - у всех конфликтов есть несколько причин, основными из которых являются ограниченность ресурсов, которые надо делить, различия в целях, представлениях и ценностях, манере поведения, уровне образования и т.д. Причины конфликтов необходимо знать для их устранения и предупреждения, преодоления или конструктивного разрешения.

6. Окружающая среда - совокупность объективных условий конфликта. Среда конфликта оказывает большое влияние на причины его возникновения и его динамику.

С точки зрения уровней социальной системы различают макро- и микросреду.

Макросреда - это совокупность условий взаимодействия людей, влияющих на большие социальные группы и государства.

Микросреда влияет на малые группы, внутриличностное самочувствие и межличностное взаимодействие. По природе составляющих её компонентов можно выделить физическую (гео, климатическую, экологическую и пр.) и социальную (социальные условия, в которых развивается конфликт, включая его косвенных участников) среду.

Поэтому можно говорить о том, что каждый конфликт имеет характеристики:

- *пространственные*: географические границы, сферы возникновения и проявления конфликта, условия и повод возникновения, конкретные формы проявления, средства и действия, которыми пользуются субъекты, результат конфликта;
- *временные*: длительность, частота, повторяемость, продолжительность участия каждого субъекта, временные характеристики каждого из этапов
- *социально-пространственные*: количество и интересы людей, втянутых в конфликт.

Конфликт неустраим до тех пор, пока существуют все перечисленные элементы структуры конфликта (кроме повода).

### 3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Человеческая личность во всем богатстве формируется, прежде всего, *национальной культурой своей родной страны*.

В каких бы разнообразных исторических и индивидуальных формах ни проявлялось общение, как бы оно ни отличалось в семье, в кругу близких друзей от случайных контактов, ясно одно: общение необходимо людям, они испытывают в нем непреодолимую потребность.

Вне общения нет человеческой жизни, нет условий для развития и совершенствования личности.

Каждый человек проходит личные стадии включения в многообразные системы общественных связей. В семье (в общении с близкими), в учении и труде он постепенно усваивает принятые там эталоны взаимоотношений и правила поведения. Незгладимый след оставляют в жизни человека нормы и принципы общения, усвоенные в детстве, в юности, ставшие привычными, приобретшие в процессе постоянного упражнения характер «второй натуры»

Культура общения – это часть культуры поведения, которая выражается, главным образом, в речи, во взаимном обмене репликами, в беседе.

Культура общения во всем многообразии присущих ей форм, будучи историческим образованием не программируется генетически. Усвоение норм общения – это результат воспитания в самом широком смысле этого слова.

Диалектика процесса воспитания в том и состоит, чтобы *предупреждать и исправлять крайности во взаимоотношениях*, чтобы ориентировать конкретную личность на гармоничность в поведении, в каждом своем поступке.

*Культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость и т. д. предполагает и развитие таких особенных черт у общающихся, как вежливость и тактичность.*

Вежливость - это черта характера человека, основное содержание которой составляет привычка и соблюдение определенных правил поведения в различных ситуациях человеческого общения.

Тактичность предполагает не только знание и соблюдение приличий, но и чувство меры в отношениях между людьми, способность быстро и точно соотносить свое поведение к конкретной обстановке.

Имеется еще одна черта характера, проявление которой мы часто ожидаем от других — это уступчивость.

#### 4 Чувство собственного достоинства. Самоценность

Оптимальное общение означает уважение чувства собственного достоинства. Самооценка формируется в процессе общения, когда мы получаем оценку от окружающих нас людей. Формирование самооценки проиллюстрируем примером из притчи.

Итак, что же мы видим на примере этой притчи?

1. В сознании каждого из нас формируется определенное представление о самих себе.

2. В своих действиях мы исходим из этого представления о самих себе. Если мы считаем, что наш собеседник намного превосходит нас, то будем вести себя не так, как с тем партнером, которого считаем равным.

3. Наше представление о самих себе, наша самооценка могут не соответствовать действительности.

4. Слишком значительное несоответствие между нашим представлением о самих себе и действительностью вредит нашему общению с другими людьми.

5. Когда не получается нормального общения с другими людьми, оказывается ущемленным наше чувство собственного достоинства.

Чувство собственного достоинства - это центральная единица нашего бытия, с которой мы соотносим все, что происходит в нашей жизни.

В. Сатир определяет чувство как понятие «самоценность»: «Человек, чья самооценка высока, создает вокруг себя атмосферу честности, ответственности, сострадания и любви. Такой человек чувствует себя важным и нужным, он ощущает, что мир стал лучше оттого, что он в нем существует. Он доверяет самому себе, он способен в трудную минуту просить помощи у других, однако он уверен, что всегда способен принимать самостоятельные решения и поступки. Только ощущая свою собственную высокую ценность, человек способен видеть, принимать и уважать высокую ценность других людей. Человек с высокой самооценностью внушает доверие и надежду. Он не пользуется правилами, которые противоречат его чувствам. В то же время он не идет на поводу у своих переживаний. Он способен делать выбор. И в этом ему помогает интеллект»

Таким образом, самооценность — это отношение и чувство к себе, представление человека о себе. Она проявляется в поведении каждого из нас независимо от нашего желания. Если я люблю себя, доверяю себе — я открыт для нового опыта.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **2.1 Семинарское занятие № 1 (2 часа)**

**Тема: «Невербальные средства общения. Мимика. Кинесика»**

#### **2.1.1 Вопросы к занятию:**

1. Общее представление о невербальном общении.
2. Национальные особенности невербального поведения.
3. Мимика и физиогномика.
4. Кинесика. Визуальные контакты, виды взглядов. Жестикуляция рук.

#### **2.1.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. история происхождения жестов: врожденное, приобретенное;
2. факторы, влияющие на интерпретацию жестов;
3. конгруэнтное поведение в процессе общения;
4. особенности визуальных контактов, виды взглядов;
5. влияние пространственной зоны в процессе общения;

### **2.2 Семинарское занятие № 2 (2 часа)**

**Тема «Невербальные средства общения. Проксемика. Такесика»**

#### **2.2.1. Вопросы к занятию:**

1. Проксемика, территории и зоны.
2. Пространственные зоны у горожан и жителей села.
3. Расположение собеседников за деловым столом.
4. Такесика. Прикосновения. Рукопожатия, их типы, виды.

#### **2.2.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. кинесика – движение рук, головы, ног, туловища, походка, выражение глаз, направление взгляда, визуальные контакты;
2. проксемика, личное, социальное, публичное пространство;
3. факторы, влияющие на интерпретацию невербальных проявлений;
4. особенности личного пространства в зависимости от возраста, социального статуса, места проживания;
5. особенности делового взаимодействия с учетом формального и неформального общения;

### **2.3. Семинарское занятие № 3 (2 часа)**

**Тема «Теории межличностного взаимодействия»**

#### **2.3.1. Вопросы к занятию:**

1. Теория обмена (Дж. Хоманс, Дойч, Блау, Тиббо).
2. Теория символического интеракционизма (Дж. Мид)
3. Психоаналитические теории
4. Теория драматургического подхода (Эрвин Гофман)
5. Баласные теории (Хайдре, Ньюком)
6. Теория конфликтов (Парк, Рекс)
7. Трансакционная теория (Э. Берн).



### **2.3.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. основополагающая идея теории обмена заключается в следующем, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможное вознаграждение и затраты;
2. в теории обмена действуют такие правила, как: закон агрессии, закон насыщения, принцип наименьшего интереса, принцип монополии;
3. сущность теории символического интеракционизма сводится к следующему утверждению: поведение людей по отношению друг к другу и к предметам окружающего мира определяется значениями, которые они им придают;
4. важным для психоаналитической теории процесса общения является утверждение, что межличностное взаимодействие оказывают сильное влияние представления, усвоенные в раннем детстве, и конфликты, пережитые в этот период;
5. движущая сила развития взаимодействия людей, согласно Парку, - это конкуренция, которая может привести к конфликту, причинами же конфликтов является наличие противоречивых интересов и целей, мнений людей;
6. Теория драматургического подхода рассматривает людей, как актеров, которые разыгрывают роли, хотят произвести хорошее впечатление на других, скрывают свои недостатки; т.е. их взаимодействие— это театральная пьеса;

### **2.4. Семинарское занятие № 4 (2 часа)**

**Тема «Общение и индивидуальные особенности человека»**

#### **2.4.1. Вопросы к занятию:**

1. Общение и темперамент.
2. Характеристика темпераментов.
3. Общение и характер человека.
4. Общение с различными по характеру собеседниками.

#### **2.4.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. темперамент и характер – это устойчивые, закрепившиеся особенности человека, постепенно проявляющиеся в поведении, деятельности, общении;
2. характеристика типов темперамента: сангвиник, холерик, меланхолик, флегматик;
3. особенности ведения беседы с учетом типа темперамента;
4. влияние характерологических особенностей человека в процессе коммуникации;
5. природа характера, зависимость его от социальной среды: социального окружения, условий воспитания;
6. особенности общения с разными по характеру людьми;

### **2. 5. Семинарское занятие № 5 (2 часа)**

**Тема «Роль общения в онтогенезе человека»**

#### **2. 5.1. Вопросы к занятию:**

1. Общение - ведущая деятельность в младенческом возрасте.
2. Сюжетно-ролевая игра ребенка как модель взрослых отношений.
3. Учебная деятельность и особенности межличностного взаимодействия

#### **2.5.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. появление комплекса оживления у ребенка показывает, что возникла не только потребность в общении со взрослым, но и появились средства общения;
2. ведущая деятельность младенческого периода - непосредственно - эмоциональное общение (по Д.Б. Эльконину), или ситуативно-личностное общение (по М.И. Лисиной). Объект этой деятельности — другой человек;
3. основное содержание общения между взрослым и ребенком составляет обмен выражениями внимания, радости, интереса и удовольствия посредством мимики, жестикуляции, телесного контакта, звуков и слов;
4. в первом полугодии жизни потребность ребенка во внимании и доброжелательности взрослого удовлетворяется в ходе ситуативно-личностного общения, выполняющего функции ведущей деятельности;
5. две формы общения в дошкольном детстве, общим для которых является их внеситуативный характер; основное средство внеситуативного общения - речь.
6. особенности общения подросткового возраста: детская субкультура, сленг, жаргонизмы;
7. учет репрезентативной системы собеседника в процессе общения;

## **2. 6. Семинарское занятие № 6 (2 часа)**

**Тема» Коммуникативная культура»**

### **2.6.1. Вопросы к занятию:**

1. Искусство договариваться.
2. Основные правила поведения в споре.
3. Правила успешного общения в споре.
4. Чувства собственного достоинства.

### **2.6.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. отличия делового официального общения от делового неофициального;
2. особенности делового общения: регламентированность, формально-ролевые принципы, субординация, партнерские отношения, повышенная ответственность за результат;
3. методика подготовки к деловому общению, этапы проведения;
4. типичные ошибки, допускаемые в деловой беседе, их устранение;
5. спор, его различия перед полемикой, дебатами, прениями;
6. основные правила ведения спора;

## **2.7. Семинарское занятие № 7 (2 часа)**

**Тема «Правила культуры общения»**

### **2.7.1. Вопросы к занятию:**

1. Правила подачи обратной связи.
2. Правила поведения в роли воспринимающего обратную связь.
3. Руководство по успешному уверенному поведению.
4. Установки и эмоциональные переживания, поведение, затрудняющие процесс общения.

### **2.7.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. особенности психологической обратной связи;

2. метод выведывания, его особенности, приемы успешного применения;
3. условия использования приема смежной темы разговора;
4. психологические аспекты применения метода эмоционального стресса;
5. оптимальное сочетание эмоций для благополучного существования человека;
6. разница: страдание и сострадание, радость и сорадость;
7. влияние эмоциональных переживаний на общение;

## **2.8. Семинарское занятие № 8 (2 часа)**

### **Тема «Активное слушание собеседника»**

#### **2.8.1. Вопросы к занятию:**

1. Психология слушания.
2. Виды слушания.
3. Процесс подсознательного кодирования.
4. Умение задавать вопросы.

#### **2.8.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. различия понятий «умение слушать» и «умение слышать»
2. составляющие психологии слушания: восприятие, понимание, сосредоточение, реагирование, анализ, ответная реакция
3. приемы и техники эффективного слушания
4. нормативные требования к построению речи, доходчивость, разборчивость, содержательность, определенность, упорядоченность высказываний.
5. эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей: слуховая способность, внимательность, способность к пониманию, способность к запоминанию;
6. виды слушания: активное, пассивное, эмпатийное, их особенности
7. «ошибки слушания», причины их возникновения, преодоление

## **2.9. Семинарское занятие № 9 (2 часа)**

### **Тема «Эмоции в общении»**

#### **2.9.1. Вопросы к занятию:**

1. Эмоциональные потребности.
2. Положительные эмоции.
3. Биологические отрицательные эмоции.
4. Социальные отрицательные эмоции.

#### **2.9.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. эмоции – это психический процесс, отражающий отношение человека к самому себе и окружающему миру;
2. необходимость положительных, отрицательных и эмоционально нейтральных раздражителей для благополучия человека;
3. положительные эмоции: интерес, радость, проявляются в выраженном виде в творческом труде и любви;
4. отрицательные эмоции имеют больший спектр, чем положительные, делятся на: биологические и социальные;
5. к биологическим отрицательным эмоциям относят: тревогу, страх, страдание, гнев;
6. к социальным отрицательным эмоциям относят: стыд, вину;

## **2.10. Семинарское занятие № 10 (2 часа)**

### **Тема «Особенности делового общения за рубежом»**

#### **2.10.1. Вопросы к занятию:**

1. Классификация культур: моноактивные и полиактивные, реактивные (слушающие) культуры.
2. Национальные особенности делового общения в странах Востока.
3. Особенности делового этикета европейских стран.

#### **2.10.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. для успешной и продуктивной деятельности важно придерживаться определенных правил, установленных протоколом делового общения;
2. учет психологических аспектов делового общения, т.е. понимать общие закономерности делового общения, что позволит анализировать ситуацию, учитывать интересы партнера, говорить на «общем» языке;
3. всеобщие нормы и представления оформляются в нравах разных наций; проявляется как специфика национальных нравственных систем;
4. национальный стиль — это наиболее распространенные особенности мышления, восприятия, поведения, которые могут служить ориентиром поведения партнера по бизнесу;
5. несмотря на существующие отличия в традициях, правилах, в разных странах, основные принципы остаются постоянными: уважение к партнеру и его времени, уважение его права на личную жизнь, поддержание определенной дистанции, уважение к культуре и истории данной страны;

## **2.11. Семинарское занятие № 11 (2 часа)**

### **Тема «Методы психологии общения, их специфика»**

#### **2.11.1. Вопросы к занятию:**

1. Специфика методов общения.
2. Классификация методов общения.
3. Основные этапы исследования
4. Технологии эффективного общения.

#### **2.11.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. методы изучения межличностного общения можно представить в виде таких групп, как личностно-коммуникативные свойства, межличностные отношения, социальная мотивация в сфере отношений, самоуважение, самооценка;
2. требования, предъявляемые к методам научного исследования: научность, объективность, надежность, валидность;
3. авторские подходы к классификации методов общения: Г. Перов, Б.Г. Ананьев, М.С. Роговин, Г.В. Залевский;
4. основными параметрами эффективности общения являются умения и навыки человека в использовании двух техник общения: техника понимающего общения и техника директивного общения;
5. правила и приемы понимающего реагирования;

## **2.12. Семинарское занятие № 12 (2 часа)**

## **Тема «Психологические проблемы аргументации»**

### **2.12.1. Вопросы к занятию:**

1. Сферы применения аргументации.
2. Требования к аргументации.
3. Общие законы аргументации.

### **2.12.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. аргументация – это мыслительная процедура, размышление, способ рассуждения, в процессе которого выдвигаются некоторые положения в качестве доказательного тезиса;
2. аргументированный процесс включает в себя сложные мыслительные процедуры: конструктивные, деструктивные, селективные, регулятивные;
3. селективные процедуры – это выбор, предпочтение, оценка, решение, сравнение, альтернативность, сопоставление, соизмерение;
4. аргументация должна соответствовать следующим принципам морально-этического, логического, лингвистического свойства;
5. общими законами аргументации являются: закон общности языка, объективности и доказательности, диалектичности, постепенности, встраивания, переоценки, авторитета, обратной связи;

## **2.13. Семинарское занятие № 13 (2 часа)**

### **Тема «Манипуляции в общении»**

#### **2.13.1. Вопросы к занятию:**

1. Понятие ассертивности.
2. Факты и мотивы манипуляции.
3. Борьба с возражениями.
4. Манипуляции с информацией.

#### **2.13.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. факты манипуляции сами по себе не могут подвигнуть людей к каким-либо действиям, пока человек не пройдет путь их осмысления и не найдет для себя мотивы, оправдывающие некие поступки;
2. важно заранее сформулировать приемлемые и значимые для вашего собеседника мотивы, т.к. это стимулирует их;
3. причинами возникновения возражения могут быть: перемены, отсутствие потребности, стоимость;
4. эффективными приемами на возражение являются: соглашение с выдвинутым возражением, блокада или изоляция возражения, трансформация высказанного возражения в вопрос;
5. приемами манипуляции с информацией являются такие, как сокрытие информации, преднамеренная утечка информации, селекция информации, искажение информации, блокирование информации;

## **2.14. Семинарское занятие № 14 (2 часа)**

### **Тема «Условия эффективного общения»**

#### **2.14.1. Вопросы к занятию:**

1. Модель успешной деятельности.

2. Установление психологического контакта.
3. Соблюдение коммуникативного кодекса.

#### **2.14.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. под эффективностью общения понимается достижение его участниками коммуникативной цели и решение поставленных задач;
2. важнейшее условие эффективности общения является умение его участников четко сформулировать цель предстоящей встречи, правильно определить желаемый результат взаимодействия;
3. в основе модели успешной деятельности лежит принцип отрицательной обратной связи;
4. главным принципом установления контакта с собеседником является принцип уподобления;
5. в процессе делового общения очень важно выбрать свою собственную позицию отношения к собеседнику;
6. существенное условие эффективного делового общения – это соблюдение его участниками так называемого коммуникативного кодекса, регулирующего речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта;
7. основу коммуникативного кодекса составляют организационные принципы ведения разговора: последовательности; предпочитаемой структуры; кооперации; вежливости;

#### **2.15. Семинарское занятие № 15 (2 часа)**

**Тема «Способы убеждающего воздействия»**

##### **2.15.1. Вопросы к занятию:**

1. Логические основы убедительной речи.
2. Эффективные приемы убеждения.

##### **2.15.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. для правильного построения рассуждения необходимо знать основные законы мышления: закон тождества, закон противоречия, закон исключенного третьего, закон достаточного основания;
2. логика рассуждения – это умение обосновывать свою правоту и логически доказывать несостоятельность тезисов оппонента;
3. доказательство - это способ построения воздействующей речи на основе использования рациональных (логических) аргументов;
4. виды убеждающего воздействия, являются такие как - информирование, разъяснение, доказательство, опровержение;
5. убеждающее воздействие имеет тенденцию лучше усваиваться на вполне определенном психологическом фоне, а именно: релаксация, эмоциональная напряженность, идентификация и «концертное настроение»;

#### **2.16. Семинарское занятие № 16 (2 часа)**

**Тема «Оказание влияния на людей»**

##### **2.16.1. Вопросы к занятию:**

1. Подчинение.
2. Взаимный обмен.
3. Социальное доказательство.

#### 4. Благорасположение.

##### **2.16.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. наиболее распространенными механизмами оказания влияния на людей считается: подчинение;
2. подчинение подразумевает собой поведение, основанное на чужом авторитете, власти;
3. принцип взаимного обмена лежит в основе многих тактических приемов оказания влияния, например: «нога в дверях», «дверью по носу», «подача низкого мяча»;;
4. принцип социального доказательства является наиболее действенным при наличии таких факторов, как: неуверенность и сходство;
5. благорасположение довольно часто вызывают люди, расточающие похвалы, поскольку собеседнику приятны комплименты и тем самым попадает под его влияние;

##### **2.17. Семинарское занятие № 17 (2 часа)**

**Тема «Владение полемическим мастерством»**

###### **2.17.1. Вопросы к занятию:**

1. Спор и его виды
2. Культура спора.
3. Полемические приемы.
4. Манипулятивные приемы и уловки в споре.

###### **2.17.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. спор - это словесное состязание, обсуждение чего-либо между двумя или несколькими лицами, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение, свою правоту;
2. существуют синонимы данного слова: дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения. В научных исследованиях, данные слова используются не только как синонимы к слову «спор», но и как его разновидности;
3. разновидности спора по разным основаниям: по цели, которую ставят перед собой участники спора, по количеству участников, по условиям, в которых проходит спор;
4. к лояльным приемам спора относят: инициативу, доказывание, концентрацию, эффект внезапности, возвратный удар, оттягивание возражения;
5. к нелояльным приемам и аргументам относят: подмену тезиса, использование эмоционально окрашенных понятий, поспешное обобщение, чрезмерное преувеличение, логическую диверсию;
6. уловка имеет следующие виды: опровержение какого-либо аргумента, расширение или сужение тезиса, усиление или смягчение тезиса;

##### **2.18. Семинарское занятие № 18 (2 часа)**

**Тема «Воспитательное значение общения в формировании личности»**

###### **2.18.1. Вопросы к занятию:**

1. Формирование социальных норм поведения.
2. Понятие социальной роли, ее влияние на развитие личности.
3. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.

### **2.18.2. Краткое описание проводимого занятия:**

При подготовке к вопросам необходимо акцентировать внимание на следующем:

1. особенности типа темперамента, их учет в общении с другими людьми;
2. особенности общения с различными по характеру собеседниками;
3. влияние самооценки человека на его взаимодействие с окружающими людьми;
4. способы общения необходимые для достижения психологического климата во взаимодействии;
5. роль общения в развитии ребенка раннего возраста, подросткового и старшего школьного возрастов;
6. причины появления ролевого конфликта, их последующее устранение;