

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН  
ГБПОУ РД «Профессионально - педагогический колледж имени М.М.Меджидова»  
г.Избербаш

Учебно-методический комплекс  
для студентов  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.02 Психология общения  
Специальность 44.02.02 «Преподавание в начальных классах»

Составитель: **Алиевава Анжела Магомаевна**, преподаватель психолого-педагогических дисциплин ГБПОУ РД «Профессионально - педагогический колледж имени М.М.Меджидова»

Учебно-методический комплекс по дисциплине **Психология общения** является частью основной профессиональной образовательной программы ФГОС СПО третьего поколения.

Учебно-методический комплекс (УМКД) по психологии общения адресован студентам очной формы обучения.

УМКД включает теоретический блок, перечень практических занятий и лабораторных работ, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, вопросы для самоконтроля, перечень точек рубежного контроля, а также вопросы и задания по промежуточной аттестации.

## СОДЕРЖАНИЕ

I. Пояснительная записка.....	3
II. Содержание учебной дисциплины «Психология общения» .....	6
II.1.Краткое содержание теоретического материала программы.....	6
II.2.Самостоятельная работа (виды, формы контроля, методические рекомендации).....	7
III. Глоссарий. Краткий словарь делового человека.....	11
IV. Контроль и оценка результатов освоения УД «Психология общения».....	14
V. Информационное обеспечение дисциплины.....	20

## I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

### I.1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины «Психология общения»

Общение выступает в качестве одного из важнейших факторов человеческой деятельности. Формирование навыков общения необходимо для достижения успеха в деловой и общественной деятельности, для личностного развития специалиста. Данный курс ориентирован на развитие коммуникативных способностей студентов, подготовку к эффективному взаимодействию будущих специалистов за счет повышения деловой культуры и их межличностных контактов.

Усвоение основных разделов курса может стать основанием для усвоения и закрепления навыков общения с целью установления оптимальных форм взаимоотношений с коллегами, студентами, учащимися, а также организации взаимодействия на основе тактик сотрудничества, основанных на адекватном представлении о партнере и применении различных методов и приемов психологического влияния, формирующих доверительные отношения.

Процесс подготовки будущих специалистов в системе среднего профессионального образования позволит сформировать культуру делового общения, профессионально значимые качества, связанные с социальными компетенциями, будет способствовать профессиональной адаптации молодого специалиста.

Цель дисциплины: формирование научных и прикладных представлений в области психологии общения; формирование знаний, умений, которые позволят эффективно организовывать и осуществлять процесс общения в личной и профессиональной сфере, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых выпускнику.

Задачи дисциплины:

усвоение основных понятий психологии общения; усвоение знаний о социально-психологических закономерностях общения; о принципах этики и психологии делового общения;

овладение основными умениями использования методов эффективных коммуникаций во взаимоотношениях;

воспитание культуры общения в деловой и межличностной сфере.

### I.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ.

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к циклу общегуманитарных и социально-экономических дисциплин, изучается

обучающимися, поступившими учиться в колледж на базе 9 кл., тесно связана с другими общепрофессиональными дисциплинами и профессиональными модулями.

Содержание программы ориентировано на реализацию принципов компетентно -деятельностного подхода в обучении. Это позволяет студенту использовать полученные знания самостоятельно как в отношении себя, так и в отношении других людей на производственной практике.

Учебно-методический комплекс по дисциплине Психология общения предназначен для студентов очной формы обучения, преимущественно для занимающихся по индивидуальному образовательному маршруту.

УМК включает содержание теоретического блока, задания по самостоятельному изучению тем дисциплины, задания по промежуточной аттестации.

I.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Психология общения»

## **Уважаемый студент!**

Учебно-методический комплекс по дисциплине Психология общения создан Вам в помощь для работы на занятиях, при выполнении домашнего задания и подготовки к текущему и итоговому контролю по дисциплине.

Приступая к изучению новой учебной дисциплины, Вы должны внимательно изучить список рекомендованной основной и вспомогательной литературы. Из всего массива рекомендованной литературы следует опираться на литературу, указанную как основную.

По каждой теме в УМК перечислены основные понятия и термины, необходимые для изучения, а также краткая информация по каждому вопросу из подлежащих изучению. Наличие тезисной информации по теме позволит Вам вспомнить ключевые моменты, рассмотренные преподавателем на занятии.

Основные понятия, используемые при изучении содержания дисциплины, приведены в глоссарии.

В процессе изучения дисциплины предусмотрена самостоятельная внеаудиторная работа, включающая: составление опорных схем; решение педагогических ситуаций; подбор упражнений по заданной теме; подбор диагностических методик; проведение исследований; написание реферата; защита проекта, подготовка электронных презентаций и т.п.

Содержание рубежного контроля разработано на основе вопросов самоконтроля, приведенных по каждой теме.

По итогам изучения дисциплины проводится дифференцированный зачет. В зачетную книжку выставляется дифференцированная оценка.

В результате освоения дисциплины Вы должны уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### **Вы должны знать:**

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;  
механизмы взаимопонимания в общении;  
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;  
этические принципы общения;  
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины у Вас должны формироваться общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
- ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.
- ОК 10. Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей.
- ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм ее регулирующих.

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать уроки.

ПК 1.2. Проводить уроки.

ПК 1.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения.

ПК 1.4. Анализировать уроки.

ПК 2.1. Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия.

ПК 2.2. Проводить внеурочные занятия.

ПК 2.3. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.

ПК 2.4. Анализировать процесс и результаты внеурочной деятельности и отдельных занятий.

ПК 3.1. Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты.

ПК 3.2. Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу.

ПК 3.3. Проводить внеклассные мероприятия.

ПК 3.4. Анализировать процесс и результаты проведения внеклассных мероприятий.

ПК 3.5. Определять цели и задачи, планировать работу с родителями.

ПК 3.6. Обеспечивать взаимодействие с родителями младших школьников при решении задач обучения и воспитания.

ПК 3.7. Анализировать результаты работы с родителями.

ПК 3.8. Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения, работающих с классом.



## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

<b>Формы отчетности, обязательные для сдачи</b>	<b>Количество</b>
<b>лабораторные занятия</b>	<b>-</b>
<b>практические занятия</b>	<b>40</b>
<b>контрольные работы</b>	<b>2</b>
<b>Итоговая аттестация</b>	<b>дифференцированный зачёт</b>

**Желаем Вам удачи!**

## **II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Раздел 1. Общение, его виды, функции и психологические механизмы.**

#### **Тема 1. Общение как предмет научного познания.**

##### **Ключевые слова:**

**Общение, деятельность, компетенции, компетентность, межличностное, деловое общение, формальное, неформальное, коммуникация, модели общения, стили общения, синергия, диалог, манипулирование, экспрессия, взаимодействие, восприятие и понимание.**

##### **План изучения темы:**

- 1. Категория «общение» в психологии.**
- 2. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность.**
- 3. Многоплановый характер общения.**
- 4. Виды и уровни общения.**
- 5. Модели общения.**
- 6. Стили общения.**

### **1. ОБЩЕНИЕ: СТРУКТУРА, ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ**

**Общение** – это процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.

##### **Особенности общения:**

- **общение – вид самостоятельной деятельности;**
- **общение сопровождает другие виды деятельности;**
- **общение – взаимодействие субъектов.**

##### **Структура общения**

### **Выделяют три стороны общения:**

- **коммуникативную** (передача, получение и обмен информацией);
- **интерактивную** (взаимодействия);
- **перцептивную** (восприятие и понимание или взаимопонимание).

**Общение** – это сложный многогранный процесс, изучаемый разными науками. Социология рассматривает общение как человеческие контакты, приводящие к социальным результатам и последствиям. Психология изучает вопросы межличностного взаимодействия, восприятия, взаимопонимания людей. Лингвистика – язык и речь, слова и термины, как инструмент коммуникации. Специалисты в сфере интерактивных технологий рассматривают общение как предметное содержание обучения, развитие умений и навыков с помощью игр, тренингов, упражнений. Каждая из этих наук имеет свой подход к проблеме общения, уделяет большее внимание тем иным ее аспектам.

**Содержание общения** – информация, которая передается от одного субъекта другому вербальными или невербальными средствами.

**Средства общения** – способы передачи информации от одного субъекта другому. Информация может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации. Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, знаковых систем. В коммуникативном процессе обычно выделяют вербальную и невербальную коммуникацию.

Средства общения:

1. Вербальная коммуникация
2. Невербальная коммуникация

**Вербальная коммуникация** - это процесс общения с помощью языка.

**Язык** – строго нормализованная система средств общения, а речь - его применение в процессе общения для передачи мысли и чувства. В языке нет мыслей – это набор разных средств для выражения мысли. Когда же из этого набора отобрано в речи некоторое определенная система языковых средств, - в ней будет высказана определенная мысль.

## Виды речевой коммуникации:

**1. Внутренняя речь** – внутреннее проговаривание речи про себя при подготовке к устной и, особенно, к письменной речи. Никакая мысль не может быть сформулирована без языка и без материальных речевых процессов.

**2. Письменная речь** – речь с использованием письменных знаков. Она более концентрирована по содержанию, чем устная, разговорная. Появляется позже устной и формируется на ее основе.

**3. Устная речь**– слышимая речь, которая кем-то произносится. В устной речи общение ограничено условиями пространства и времени. При изменении условий, например при разговоре по телефону, характеристики речи обычно меняются (она становится более краткой, менее обстоятельной и т.д.).

**4. Диалогическая речь**(разговорная)поддерживается взаимными репликами собеседников. Она не полностью развернута, так как многое вытекает из того, что было сказано раньше или заранее известна говорящим, или очевидна из имеющейся ситуации.

**5. Монологическая речь** продолжается достаточно долго, не перебивается репликами других и требует предварительной подготовки. Обычно это развернутая, подготовленная речь (лекция, доклад, выступление и т.д.).

**Невербальная коммуникация.** Хотя речь и является универсальным средством общения, но коммуникативный процесс оказывается неполным, если мы отвлекаемся от невербальных его средств. К изучению невербальных средств общения обращаются следующие науки:

***1. Кинестика*** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика — жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика — моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

***2. Такесика*** изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

***3. Проксемика*** исследует расположение людей в пространстве при общении; выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

## **Цель общения**

Вступая в общение, т.е. взаимодействуя друг с другом, люди обычно преследуют конкретные цели:

- обмен или передача информации;
- формирование профессиональных умений и навыков;
- развитие личностных и деловых качеств;
- формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом;
- организация и обмен деятельностью, инновационными приемами и техниками, средствами и технологиями;
- осуществление коррекции, изменение мотивации поведения;
- обмен эмоциональными состояниями и чувствами;
- познание себя и партнера в процессе общения.

## **Функции общения**

1. информационно-коммуникативная связана со всеми формами деятельности людей;
2. прагматическая реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности людей;
3. формирующая проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;
4. функция подтверждения состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания.
5. организация и поддержание межличностных отношений. В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различные отношения;

- б. внутриличностная функция общения представляет диалог с самим собой, позволяющий обдумать принимаемые решения и поступать в той или иной ситуации более обдуманно.

## **2. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность.**

Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни, начиная с раннего детства, постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать, вести разнообразные беседы и переговоры, позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями и инцидентами взрослому человеку приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к профессиональному успеху, позволяет каждому стать конкурентоспособной личностью, добиваться поставленных целей.

В то же время, говоря о коммуникативной компетентности, целесообразно уточнить различия между понятиями «общение» и «коммуникация», которые в реальной жизни зачастую идентифицируются. **Коммуникация** (от лат. *communicatio* — сообщение) — это специфический обмен осмысленной информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации. Коммуникация в труде специалиста оказывается всего лишь частью процесса общения и, следовательно, понятием более узким. Эффективное осуществление коммуникационного процесса зависит от уровня развития коммуникативной компетентности.

**Компетенция** (от лат. *competentia*) — надлежащий, способный;

**компетентность** (от лат. *compeo*) — добиваюсь, соответствую, подхожу.

**Компетентность** — это, во-первых, область полномочий управляющего органа, должностных лиц; круг вопросов, по которым они обладают правом принятия решений. Это устанавливается законами, другими нормативными актами, положениями, инструкциями, уставами. Во-вторых, это знания, опыт в той или иной области. Такое толкование прописано и в ведущих словарях.

**Коммуникативная компетентность** — знание культурных норм, этикета и ограничений в деловом общении; владение разнообразными коммуникативными, интерактивными, перцептивными, презентационными умениями и навыками, вербальными и невербальными средствами общения; моделями, стратегиями, эффективным стилем и формами взаимодействия; техниками убеждающего и внушающего воздействия на партнеров, умение устанавливать обратную связь.

**Вербальная компетентность** — свидетельствует об уместности, с учетом контекста и подтекста тех или иных высказываний участников делового взаимодействия; отсутствие трудностей в письменной речи, в оформлении

деловой документации; вариативность в интерпретации получаемой информации; адекватность ориентации в сфере оценочных суждений и стереотипов; развитый тезаурус и метафоричность речи; умения вести дискуссию, задавать вопросы и отвечать на них; владение позитивными невербальными сигналами, сопровождающими речь.

**Психологическая компетентность** — знание участников общения, их индивидуальных особенностей, ведущих сенсорных каналов и «ключей доступа» к ним; индивидуальной мотивации и направленности; умение управлять эмоциональным напряжением и конфликтными ситуациями, оказывать участникам взаимодействия психологическую поддержку, влиять на других.

**Социально-психологическая компетентность** — это межличностная ориентация; представление о разнообразии социальных ролей, способов, стратегий и тактик взаимодействия; умение анализировать и решать межличностные и внутригрупповые проблемы, разрабатывать и апробировать разнообразные конструктивные сценарии поведения в сложных, конфликтных ситуациях.

**Интерактивная компетентность** — умение создавать игровые команды, организовывать совместную работу их членов, правильно распределить роли, выбирать лидеров, управлять процессом взаимодействия и достижением поставленных целей, осуществлять фасилитацию и модерацию.

**Эго-компетенция** — важная составляющая социальной компетентности, опирающаяся на коммуникативный практикум (изучение своего потенциала) и самоменеджмент (управление собой, достижение поставленных целей), позволяющая понимать свои возможности и предназначение, ресурсы и причины трудностей в общении с другими, а также знание механизмов саморегуляции и умение ими пользоваться, владение техниками формирования личного успеха и преуспевания, создания имиджа, продвижения своего бренда и осуществление самопрезентации.

### **3. Многоплановый характер общения**

Вступая в общение, т.е. взаимодействуя друг с другом, люди обычно преследуют конкретные цели:

- обмен или передача информации;
- формирование профессиональных умений и навыков, развитие личностных и деловых качеств;
- формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом;
- обмен деятельностью, инновационными приемами и техниками, средствами и технологиями;
- осуществление коррекции, изменение мотивации поведения;
- обмен эмоциональными состояниями и чувствами.

Все функции, которые реализуются в процессе общения, важны, но для делового взаимодействия особую ценность представляет обмен информацией между людьми. Даже мыслительные процессы, по мнению академика А.И.Берга, протекают более результативно при условии непрерывающегося информационного общения. Известно, что одним из наиболее трудных экспериментов в программе подготовки космонавтов является пребывание в термосурдокамере даже в течение сравнительно короткого времени (около шести часов). Дело здесь не только в неудовлетворенной потребности в общении, но и в тяжелом переживании человеком различных нарушений восприятия окружающего мира.

В процессе коммуникации происходит общение как минимум двух человек, взаимное информирование каждого из которых предполагает налаживание совместной деятельности, а также желательное достижение взаимопонимания. В процессе коммуникации происходит также психологическое воздействие на партнера. Для эффективности обмена информацией необходимо, чтобы оба участника общения обладали единой системой кодирования.

В практике общения между людьми зачастую возникает недопонимание, порождаемое возрастными, социальными, профессиональными, психологическими и коммуникативными барьерами (от фр. *barriere* — преграда, препятствие), т.е. *взаимонепонимание* между людьми, являющееся следствием того, что одно и то же явление имеет для них разный смысл. Барьеры психологического характера возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений. Коммуникативные барьеры, как правило, являются следствием коммуникативной некомпетентности. Социальные барьеры создаются из-за отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванного глубокими различиями, существующими между партнерами.

Разная направленность, типы и виды общения позволяют выделить следующие его функции:

*информационно-коммуникативная* связана со всеми формами деятельности людей;  
*прагматическая* реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности;

*формирующая* проявляется в процессе развития человека и становления его как личности;

*функция подтверждения* состоит в том, что только в процессе общения с другими мы можем понять, познать и утвердить себя в собственных глазах. К знакам подтверждения можно отнести знакомства, приветствия, оказание знаков внимания;

*организация и поддержание межличностных отношений.* В ходе общения мы оцениваем людей, устанавливаем эмоциональные отношения, причем один и тот же человек в разных ситуациях может вызвать различное отношение;

*внутриличностная функция общения* представляет диалог с самим собой, позволяющий обдумать принимаемые решения и поступать в той или иной ситуации более обдуманно и разумно.

## 4. ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

### • **I. По содержанию:**

- 1. **Контакт масок** – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника.



Используются привычные маски (вежливости, учтивости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

- 2. **Светское общение** – его суть в беспредметности, т.е. люди говорят не то что думают, а то что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникации. Например, формальная вежливость, ритуальное общение.
- 3. **Формально-ролевое общение** – когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
- 4. **Деловое общение** – процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. При деловом общении учитываются особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
- 5. **Духовно-личностное общение** – раскрываются глубинные структуры личности, потребность поделиться самыми сокровенными тайнами.
- 6. **Манипулятивное общение** – направлено на получение выгоды от собеседника. Основной целью является оказание воздействия на партнера по общению, но достижение своих намерений осуществляется скрытно.
- 7. **Ритуальное общение** – связано с исполнением каких-либо традиций, в которых человек должен принимать участие для поддержания связей со своими родственниками, знакомыми, друзьями и пр. или поддержания своего статуса и положения в обществе.

## • **II. По средствам общения**

### • **1. Естественное (прямое общение), где средствами общения выступают:**

- 1) Вербальное общение (речевое) – большое значение и смысл придается слову.
- 2) Невербальное общение (неречевое общение) – значение имеют мимика лица, жестикуляция, визуальный контакт глаз, внешний вид, расположение людей в пространстве и во времени.

### • **2. Искусственное общение (опосредованное), где средствами общения выступают:**

- а) Телефон.
- б) Интернет.
- в) Письмо.
- д) Радиосвязь.

## • **III. По субъектам общения:**

- 1. Личностное общение.

- 2. Межличностное общение.
- 3. Индивид-группа.
- 4. Массовое общение.

- 
- 
- 
- 

#### • 4 . УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

Общение можно рассматривать на разных уровнях. Составляющие уровней общения:

- способность выразить свои мысли;
- личностный подход к самому процессу общения (что важно для человека в общении);
- темп речи;
- чувство юмора.

Таким образом, уровни общения – это культура, манера, навыки общения. Существуют различные классификации уровней общения. Наиболее распространенная включает **шесть уровней общения:**

- примитивный уровень
- манипулятивный уровень
- деловой уровень
- игровой уровень
- духовный уровень
- масочный уровень

### 1. Примитивный

Собеседник настраивает контакт, не особо беспокоясь, насколько адекватно и правильно вы его воспримете. Собеседник предпочитает больше

говорить, чем слушать, он не заботится о рождении нужных чувств у окружающих. Подобное также можно наблюдать, когда приходится иметь дело с невежливым продавцом. Заметьте, что словарный запас у таких людей обычно довольно скуден; темп речи непомерно быстр, потому как единственная цель - подавить вас, сбить с толку. Ваше обращение к такому собеседнику должно быть направлено на то, чтобы умирить его пыл, при этом не повышайте тон, говорите размеренно. Если вы проявите учтивость, но при этом будете тверды и где-то даже жесткими в своем обращении, сложно будет ответить на это агрессией. Юмор с вашей стороны будет уместен только в случае, если не будут затронуты личные качества хоть и какого-никакого, но вашего собеседника. Обычно главная ошибка людей состоит в том, что они используют не тот уровень общения, который требуется в конкретной ситуации.

## **2. Манипулятивный**

Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения каких-либо целей, подобный уровень общения - неотъемлемая часть многих профессий (дипломат, менеджер по продажам). Зачастую манипуляция необходима для некоторых бытовых процессов (жена косвенно дает мужу понять, что ей нечего надеть, вынуждая его, таким образом, по своей воле приобретать новую шубу). Часто манипуляция характеризуется имитацией - заинтересованности, учтивости. Угроза и лесть тоже являются крайними формами манипулятивного уровня общения. Манипулятивный уровень может надевать личину любого другого из уровней. Распознать манипуляцию можно по общей неестественности ситуации.

## **3. Деловой**

Собеседник внимателен к вашим личным взглядам, вкусам, он обращает внимание на ваш характер, возраст. Объединяющая вас цель обуславливает ваши взаимоотношения - поэтому это не является манипуляцией (впрочем, грамотный игрок сможет легко совместить сразу несколько уровней общения, исходя из его задач). Деловой уровень общения в повседневной жизни применим к людям, с которыми необходимо соблюдать определенную дистанцию. Деловитость - это еще и сознательное, серьезное восприятие собеседника, поэтому этот уровень общения в какой-то мере применим не только в деловых предпринимательских отношениях.

## **4. Игровой**

Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутливыми, даже гротескными. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин - также один из ярчайших примеров общения на уровне взаимной игры.

Этот уровень общения напрямую связан с чувством юмора, он очень важен для любых неформальных отношений. Например, семейные отношения вряд ли будут достаточно гармоничными и постоянно обновляющимися без взаимной игры и юмора.

Бывает, что люди с определенным типом характера и темперамента применяют игровой уровень в разговорах, требующих совсем другого уровня общения. Вовсе не значит, что эти люди не способны к серьезным действиям, просто это следствие определенного склада психики. Такие люди принадлежат к психотипу гипертимов (жизнерадостные, энергичные люди). К слову сказать, если нас чрезмерно раздражают подобные оптимисты, может это нам стоит задуматься, не слишком ли мы серьезно относимся к жизни?

## **5. Духовный**

Название показывает, что данный уровень общения характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника. Этот уровень требует порою немалых внутренних усилий, на которые далеко не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми особенно близкими родственниками, друзьями. Исповедь священнику, искренний рассказ о себе непременно потребует особенно глубокого духовного уровня общения.

## **6. Уровень масок**

Каждый может насчитать у себя много масок. Собеседник поневоле надевает маску приветливости, серьезности, вежливости, так как иногда просто психологически невозможно вкладывать в общение все свои умственные ресурсы, обаяние. Также следует учесть контакты не только вербальные - ничуть не реже мы сталкиваемся с кем-то просто взглядом, молча ждем кому-то руку, на это тоже уходит энергия, и мы защищаемся при помощи масок.

Заметьте, что когда вы говорите не совсем искренний комплимент, вы надеваете маску, чтобы не получить травму от собственной неискренности. Такое понятие как ложь непосредственно связано с системой масок.

Если необходимо - пользуйтесь масками, иногда ваше истинное настроение не стоит показывать собеседникам, так как любое отступление от нормы может быть неправильно воспринято. Ваше дурное настроение при общении с клиентом, или ваше излишне приподнятое настроение на поминках будут не совсем уместны.

Стоит отметить, что постоянное общение в маске зачастую очень мешает проявлениям собственного "Я". Предположим, если уместно быть вежливым и сдержанным на улице, то в общении с любимой, друзьями это будет даже опасно.

## **5. Модели общения.**

Помимо владения функциями общения каждому человеку для эффективного взаимодействия необходимо оперировать всем многообразием существующих моделей общения. В коммуникации выделяют информационную, убеждающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную модели общения.

Информационная модель общения. Она обычно применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования. Передаваемая информация расширяет информационный фонд участников общения, сообщает инновационные сведения, разъясняет обстоятельства сложившейся ситуации, предоставляет конкретные факты и цифры, позволяющие получить новые знания или принять эффективное решение.

Во время передачи информации, которая рассчитана не на одного человека, а обращена одновременно к группе людей (например: на уроке, лекции, семинаре), срабатывают общепринятые правила. Большинству участников не приходит в голову изменить ход сценария, публично перебить оратора до конца его сообщения. Поэтому выступающий должен быть уверен как в том содержании информации, которое он собирается озвучивать, так и в той форме, в которой он это собирается делать; необходимо также продумать — захотят ли собравшиеся его слушать и будут ли способны адекватно воспринимать сообщение.

Для достижения информационных целей обычно используют доклад, сообщение, лекцию или урок, беседу, консультацию, а также

письменные работы: рефераты, курсовые, проектные работы, позволяющие оценить степень освоения теории вопроса, просмотр видео- и телевизионных обучающих передач, а также вопросы и ответы для обмена информацией.

Однако для того чтобы коммуникация в информационной модели общения была эффективной, необходимы следующие условия: учет познавательных возможностей конкретных собеседников, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

**Убеждающая модель общения.** Эта модель позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью. Однако убеждение — это сложный коммуникативный процесс, и не каждому удастся пользоваться этой моделью общения с максимальной эффективностью. Известно, что убеждение было формализовано как определенная концепция более двух тысяч лет назад греками, которые сделали риторику (от гр. *rhetorikos* — красивая, напыщенная, но малосодержательная речь) — искусство использовать речь эффективно и убедительно — частью своей системы образования. Аристотель первым ввел понятия «этос», «логос» и «пафос», которые в приблизительном переводе означают «надежность источников», «логичные доводы» и «эмоциональный призыв». Все это — необходимые составляющие убеждающей модели общения.

**Экспрессивная модель общения.** Цель такой модели общения — сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию, вовлечь в конкретные акции. Для использования такого вида коммуникации необходимо, например, в своем публичном выступлении (лекция, речь) использовать разнообразные не только вербальные и невербальные коммуникативные техники, но и аудио-, видео- и другие иллюстративные средства.

**Суггестивная модель общения.** Суггестивная, т.е. внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия, например на деловых совещаниях или в воспитательных беседах с людьми, нуждающимися в мотивационной коррекции. Эта модель общения используется также на презентациях, где для демонстрации тех или иных возможностей используется, наряду с рассказом о них и показом преимуществ, реклама, цель которой, помимо

информационной, сформировать определенные установки, осуществить внушение.

**Ритуальная модель общения.** В профессиональной деятельности к ритуальной модели общения обращаются тогда, когда необходимо: закрепить и поддержать формальные отношения в деловой среде; обеспечить регуляцию социальной психики в больших и малых группах людей; сохранить ритуальные традиции организации, связанные с ее корпоративной культурой и миссией, а также создать новые праздники и обряды (например, презентация Новых образовательных услуг).

## **6. СТИЛИ ОБЩЕНИЯ**

**Стиль общения** – устойчивые характеристики общения индивида в различных ситуациях.

Стиль общения существенно определяет поведение человека при его взаимодействии с другими людьми.

На выбор стиля поведения влияют следующие факторы:

- цель общения
- ситуация общения
- социальный статус и личностные особенности собеседника
- мировоззрение собеседника

**Коммуникативный стиль** — это совокупность привычных для человека способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах делового взаимодействия: деловых встречах, беседах и переговорах, в дискуссиях и спорах, при принятии коллективных решений или выработке концептуальных и стратегических направлений развития организации, при преодолении конфликтов.

В профессиональном речевом общении используются, как правило, следующие стили коммуникативного взаимодействия: официально-деловой, научный, публицистический, бытовой (разговорный).

**Официально-деловой стиль речи.** Официально-деловой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, беседа, переговоры).

В официально-деловом стиле различают три подстиля:

- законодательный;
- дипломатический;
- административно-канцелярский.

Деловой стиль является самым распространенным в повседневной практике формального общения. Чем больше работники следуют этому стилю, тем больше в организации порядка, взаимопонимания и организационной культуры.

**Научный стиль речи.** Язык науки используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, вскрывающие их закономерности. Научный стиль характерен для научных трактатов, статей, тезисов, докладов, диссертационных исследований, научных трудов, а также для выступлений на конференциях и симпозиумах, на семинарах и лекциях.

Основной формой мышления в науке является понятие, поэтому содержание научного взаимодействия участников такого общения требует максимально точного, логичного, однозначного выражения мыслей.

К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие:

*отвлеченная обобщенность* (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);

*логичность изложения* информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;

*абстрактная лексика* (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);



*вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы» (например: нам представляется; мы считаем; по нашему мнению; как показывает наш опыт; по нашим наблюдениям; мы придерживаемся точки зрения; и т.п.);*

*безличные предложения (например: необходимо отметить; следует остановиться на рассмотрении; представляется возможным; можно сделать вывод; как свидетельствует практика; следует сказать; и т.п.);*

*сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если..., то» и придаточные времени с союзом «в то время как»).*

**Публицистический стиль речи.** Любое выступление на публике можно отнести к публицистическому: устное — речь, доклад, лекция, выступление на собрании или на митинге, интервью на телевидении или радио; или письменное — статья (заметка) в газете, рецензия на профессиональную книгу. Публицистический стиль (от лат. *publicus* — общественный), как правило, обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных. Этот стиль речи широко используется в средствах массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах.

Основными характеристиками публицистического стиля являются следующие:

*информативность сообщения, его документально-фактологическая точность, собирательность, официальность используемых материалов;*

*реальные жизненные явления и факты (проверенные, документальные источники); новизна фактов, в их основе реальные ситуации, события, вести с мест, рассказы очевидцев;*

*книжно-абстрактные средства (например, такие слова, как: деятельность, обсуждение, исследование, понимание, доминирует, соотносить, процесс, понятие, система, востребованный, свидетельствует, предполагается, проводится, означает, требует, сказывается и пр.);*

*приемы адресации, т. е. слова выступающего должны быть направлены к какому-то конкретному лицу (или группе). Это, в свою очередь, предполагает обратную связь — вопросы и ответы («Я обращаюсь к вам, студенты!», «Вы, сидящие в этом зале», «Ребята!»); доступность информации для аудитории; экспрессивность, повышенная эмоциональность, артистизм. Употребляемые в тексте речи факты, как правило, выступающим оцениваются, комментируются, интерпретируются; широко используются высказывания известных лиц, анекдоты и исторические*

*казусы* (от лат. *casus* — сложный, запутанный случай), а также пословицы, афоризмы, художественные образы, повторение слов, метафоры, сравнения, цитаты, иллюстрации;

*лаконичность речи.* Для уменьшения текста используется так называемая *дистилляция* (от лат. *disillitio* — перегонка, разделение) — тщательное редактирование и сокращение, отбор всего лишнего, предельная стилистическая шлифовка мыслей;

*юмор, остроты, ирония.* В публичном выступлении они, в принципе, допустимы, в то же время безжалостная насмешка, злой сарказм, некорректные высказывания в адрес конкретных лиц не всегда уместны, а порой даже действуют разрушительно (например такое высказывание Бернарда Шоу в адрес докладчика, как: «Я бы очень хотел воспринимать вас всерьез, но это было бы тяжким оскорблением для вашего интеллекта»).

В публичном выступлении необходимо соблюдать осторожность при использовании информации, которую можно отнести к клевете и *диффамации* (от лат. *diffamare* — разглашать, порочить, лишать доброго имени), в виде ненависти, осмеяния, отчуждения, презрения, а также при *компрометации* дела, профессии того или иного лица, занимаемой им должности (от фр. *compromettre* — вредить кому-либо, подрывать репутацию, доброе имя). Кроме того, не рекомендуется высказываться негативно о возрастных, половых, территориальных, расовых, сексуальных и других принадлежностях или предпочтениях людей, сидящих в аудитории;

*говорение непосредственно перед аудиторией,* озвучивание текста и контакт глаз, при этом обычно используются разнообразные невербальные средства коммуникации: мимика, жесты, позы, интонации голоса, смена ритма речи, паузы, восклицания, улыбка и пр.

Таким образом, все три стиля востребованы и практически используются в профессиональной коммуникации для достижения тех или иных целей.

**Разговорно-бытовой стиль.** В отличие от деловых стилей, разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье, дружественном кругу, но и профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто проявляется в устной форме, в диалоге, в котором говорящие участвуют часто спонтанно. Предварительное обдумывание в таком общении не предусмотрено.

Поскольку разговорная речь способствует самовыражению, проявлению индивидуальных особенностей личности, постольку она эмоционально окрашена. Большую роль здесь играют невербальные средства

коммуникации и экспрессивные сигналы тела. Кроме того, в неформальном общении широко используется обиходно-бытовая лексика: просторечия, слова субъективной оценки, экспрессивно-эмоционально окрашенные высказывания, а также сокращения (Питер, читалка, общага), сленг («э-блин», «я тащусь»), разговорно-бытовая фразеология («гол как сокол», («бежит как угорелый», «как снег на голову», «упрям как осел», «где тебя черти носили» и т.п.), глагольные междометия (шмяк, ;Скок, шмыг), разнообразные частицы (этот-то, дай-ка, ну, вот, ведь и т.п.). Широко практикуются вопросительные, побудительные и восклицательные предложения. Такой стиль речи, несомненно, может быть использован лишь в определенных ситуациях. Таким образом, соблюдение стилевых правил и норм позволит каждому человеку соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации совместных усилий, сближения целей и сотрудничества.

### **Практические занятия:**

#### **1. Оценка коммуникативных способностей:**

##### **Тест КОС В.В.Синявского**

**Упражнение: «Витязь на распутье»** В упражнении отрабатываются презентационные навыки, умение убеждать.

**Упражнение «Наводка»:** разбиваются на две команды, каждая команда придумывает несколько слов, которые записывает на отдельных листочках бумаги, затем из чужой команды выбирают человека, которому дают прочитать «слово» и он должен жестами объяснить своей команде что это за слово, а команда должна угадать это слово, затем выбирается другой человек из чужой команды, который «показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда быстрее и правильнее отгадывала слова.

#### **2. Общение и профессиональная деятельность:**

**Тест В. Ф. Ряховского «Определение уровня общительности»**

**Упражнение «Зеркало» - отработка гибкости невербального общения.**

**Упражнение «Интервью» -развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки. Сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.**

### **3. Формы в организации общения в деятельности педагога.**

Тесты для педагогов на определение стиля общения с детьми.

#### ***Упражнение на общение «Другими словами»***

Цель: тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

#### **Упражнение на общение «Выслушай и повтори»**

Цель: обучить участников приемам активного слушания.

### **4. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.**

#### **Упражнение "Угадай темперамент"**

##### **Предназначение.**

Процедура группового психологического тренинга. Участники описывают друг другу поведение знакомых людей, требуется угадать темперамент по этому поведению.

Упражнение рассчитано на старшеклассников – для изучения темы темперамента. Может применяться и с другими категориями, в том числе в качестве упражнения разминки.

**Качества.** [Умение разбираться в людях](#)

##### **Содержание**

В этом упражнении участники по очереди представляют словесное описание поведения некоторого хорошо знакомого себе человека (другие участники могут его не знать). При этом фамилии, имена, должности и прочите «персональные данные» лучше не называть, ограничиваясь словесным описанием поведения человека. В крайнем случае можно описать внешность, если «докладчик» сочтет нужным.

### **5. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения**

## **Упражнение 2 «Ступеньки»**

**Цель:** помочь участникам выстроить адекватную самооценку.

**Время:** 7 минут

**Материал:** бумага, ручка, карандаш

**Ход упражнения:** Участникам предлагается нарисовать лесенку из 10 ступеней. Дается инструкция: «Нарисуйте себя на той ступеньке, на которой, как вы считаете, сейчас находитесь».

После того, как все нарисовали, ведущий сообщает ключ к этой методике:

- 1-4 ступенька – самооценка занижена
- 5-7 ступенька – самооценка адекватна
- 8-10 ступенька – самооценка завышена

### **Вопросы для обсуждений:**

1. Соответствует ли данный результат вашим представлениям о самооценке? Почему вы так считаете?

## **Упражнение 3 « Великий мастер»**

**Цель:** актуализация сильных сторон личности.

**Время:** 10 минут

**Материал:** бумага, ручка, карандаш

**Ход упражнения:** Я предлагаю вам подумать над тем «Великим мастером» чего вы являетесь, и рассказать об этом всем. На раздумье 2 минуты. Каждый участник по кругу начинает свое высказывание со слов « Я великий мастер.....» например, пеших прогулок, приготовления кофе, при этом нужно убедить других участников в этом.

### **Вопросы для обсуждений:**

1. Трудно или легко вам было вспомнить и сказать при всех мастером чего вы являетесь?
2. Какие чувства возникли при выполнении задания?
3. **Упражнение 6 «Девиз»**
4. **Цель:** дать участникам осознать свою индивидуальность и цели в жизни.
5. **Время:** 15 минут
6. **Материалы:** бумага, ручки

7. **Ход упражнения:** Ведущий. Был в старину обычай – изображать на воротах замка, на щите рыцаря родовой герб и девиз, т.е. краткое изречение, выражающее руководящую идею или цель деятельности владельца. Мы не будем рисовать герб, а вот над девизом давайте подумаем. Каждый из членов группы должен сформулировать свой девиз, который отражает его жизненное кредо, отношение к миру в целом и к себе. На формулировку девиза дается 5 минут, (но торопить участников не следует). Затем вы по очереди зачитаете свои девизы и в случае необходимости дадите необходимые пояснения.
8. Главное в этом упражнении – идея и раскрепощенность самовыражения. Во время обсуждения все вправе задавать друг другу вопросы и комментировать свои девизы.
9. **Вопросы для обсуждений:**
10. 1.Какие чувства возникли при составлении девиза?
11. 2.Чем полезно было задание?
12. 3.Будете ли использовать этот девиз в жизни?
- 13.
14. **Упражнение 7 «Кто Я?»**
15. **Цель:** способствовать сближению группы, самоанализ.

**Время:** 15 минут

**Материалы:** бумага, ручки.

**Ход упражнения:** Участникам предлагается задуматься над вопросом «Кто я?», потом написать на листочке цифры от 1 до 10, напротив каждой цифры нужно написать свои характеристики, черты, интересы, о которых возможно никто из присутствующих не догадывается. Затем каждый сдаёт свой листочек ведущему, листочки перемешиваются и каждый выбирает листок. Характеристики зачитываются вслух и участники должны отгадать, кому принадлежат эти черты.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Какие чувства вы испытывали при выполнении упражнения?
2. Легко ли вам было выполнять его?
3. Трудно было кому-то из вас отгадать, кому принадлежат характеристики?
4. На ваш взгляд, все перечисленные характеристики человека подходили данному участнику?

**Упражнение 8 «Интонация»**

**Цель:** коррекция замкнутости.

**Время:** 15 минут

**Материалы:** бумага

**Ход упражнения:** На маленьких клочках бумаги участники пишут название любого чувства, эмоции. Затем листки собираются, перетасовываются и раздаются вновь. Теперь группа решает, какую фразу, строчку из стиха взять за основу дальнейших действий. После этого участники по очереди произносят эту фразу с интонацией, соответствующей тому чувству, что записано у них на листке бумаги. Остальные члены группы угадывают, с какой интонацией была произнесена фраза.

**Вопросы для обсуждений:**

1. Было ли стеснение при произношении фразы столь необычным способом?
2. Какие чувства вызвало упражнение?

**Упражнение 10 «Я – звезда»**

**Цель:** отработка навыков уверенного поведения.

**Время:** 20 минут

**Материалы:** не требуются.

**Процедура:** Упражнение проводится по кругу. Каждый участник выбирает для себя роль значимой для него и в то же время известной присутствующим звезды (Алла Пугачёва, президент, сказочный персонаж, литературный герой и т.д.). Затем он проводит самопрезентацию (вербально или невербально: произносит какую-либо фразу или показывает какой-либо жест, характеризующий его звезду). Остальные участники пытаются отгадать имя «кумира».

**Вопросы:**

1. Сложно ли Вам было выбрать для себя роль значимой и известной звезды?
2. Что схожего между Вами и выбранной звездой?
3. Какие чувства возникли у вас в ходе презентации?
4. Вы старались показать выбранную Вами звезду так, чтобы было понятно другим?
5. Где было легче, показывать или отгадывать?

## Тема 1.2. Коммуникативная функция общения.

### План изучения темы:

1. Общение как обмен информацией.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Технологии обратной связи в говорении и слушании.

**1. Общение** – это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга. В структуре общения выделяют следующие компоненты:

1. Коммуникативная сторона общения – обмен информацией между общающимися;
2. Интерактивная сторона общения – взаимодействие и взаимовлияние, **психологическое воздействие** общающихся друг на друга;
3. Перцептивная сторона общения – **восприятие человека человеком** и понимание людьми друг друга.



Обмен информацией между общающимися осуществляется путем коммуникаций. **Коммуникация** – это процесс передачи информации.

### Структура коммуникативного процесса

1. Коммуникатор – тот, кто передает информацию;
2. Реципиент (адресат) – тот, кому передают информацию, *человек или группа*;
3. Сообщение (информация);
4. Канал связи – средства передачи информации, *вербальные или невербальные*;
5. Эффект (результат) коммуникации;
6. Обратная связь.

### Средства общения

Передача любой информации возможна лишь посредством знаковых систем, т.е. средствами общения являются знаковые системы. Различают вербальные и невербальные знаковые системы.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, т.е. систему фонетических знаков. **Вербальные средства общения** — речь — являются самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. В *вербальном общении* обычно применяются два варианта речи: письменная и устная.

**Письменная речь** — это та, которой обучают в школе и которую привыкли считать признаком образованности человека. Письменная речь громоздка, часто содержит штампы, канцеляризмы, но это цена за точность, однозначность предложений, текста. Письменная речь не допускает различных Толкований предложений, поэтому ее и предпочитают в науке, Деловых и юридических отношениях. **Преимущества письменной речи** становятся решающими там, где существенны точность и ответственность за каждое слово. Чтобы умело пользоваться письменной речью, нужно обогащать свой **словарный запас**, требовательно относиться к стилю.

Устная речь, по ряду параметров отличающаяся от письменной, является не безграмотным вариантом последней, а речью самостоятельной, со своими правилами и даже **грамматикой**. Основное преимущество устной речи по сравнению с письменной заключается в экономности, т.е. для передачи одной и той же мысли в устной речи требуется меньше слов. Экономия достигается благодаря другому порядку слов, пропуску концов и других частей предложений.

- 1.

**Невербальные средства обмена информацией** — это неречевые средства общения. Они могут дополнять вербальные, противоречить им или формировать подтекст.

**Невербальные средства общения изучают следующие науки:**

- 1. Кинестика** изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица, жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
- 2. Такесика** изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и прочее.
- 3. Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении и выделяет следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

- 1. интимная зона (15—45 см);** в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные изменения в организме: учащение биение сердца, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону воспринимается как покушение на неприкосновенность;
- 2. личная или персональная зона (45—120 см)** для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуальный зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
- 3. социальная зона (120—400 см)** обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;
- 4. публичная зона (свыше 400 см)** подразумевает общение с большой группой людей — в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Исходя из содержания и условий рассматривают **уровни общения**. Психологи выделяют три уровня общения:

- 1. первый уровень (макроуровень).** В данном случае общение рассматривается как важная сторона образа жизни **личности**, в которой рассматривают преобладающее содержание, круг людей, с которыми преимущественно она контактирует, сложившийся стиль общения и другие параметры. Все это обусловлено общественными

- отношениями, социальными условиями жизни личности. Кроме того, рассматривая этот уровень, следует учитывать, каких правил, традиций принятых норм придерживается личность. Временной интервал такого **общения** — вся предшествующая и будущая **жизнь** личности;
2. второй уровень (*мезауровень*). Общение этого уровня предполагает контакты на определенную тему. Причем реализация темы может осуществляться с одним лицом или группой, может закончиться в один сеанс или может потребовать нескольких встреч, актов общения. Как правило, у человека несколько тем, которые он реализует последовательно или параллельно. И в том, и в другом случае партнерами по общению могут быть отдельные личности или **группы**;
  3. третий уровень (*микроуровень*). Он предполагает акт общения в роли своеобразной элементарной частицы (единицы). Таким актом общения можно считать вопрос-ответ, рукопожатие, многозначительный взгляд, мимическое движение в ответ и др. Через элементарные единицы реализуются темы, из которых складывается вся система **общения** личности в определенный период ее жизни.

**Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют – 7%, звуки интонации – 38%, неречевое взаимодействие – 53%.**

осознанные или неосознаваемые движения тела, несущие какой-либо смысл. Человеческие жесты делятся на пять групп:

**Иллюстраторы** — жесты, подкрепляющих сообщения, в том числе прежде всего указатели (указываем рукой или пальцем), пиктографы (изображаем руками предмет или его размеры), кинектографы (движения всем телом), жесты-биты (разного рода отмашки, подкрепляющие такт речи), идеографы (жесты, которые объединяют отдельные воображаемые предметы).

**Регуляторы** — жесты, демонстрирующие отношение к аудитории, такие как улыбка, кивок головы, взгляды, целеустремленные движения руками. Регуляторы могут сообщать о завершении разговора о готовности слушать, просьбу подождать (ладонь вытянутой руки обратная аудитории), подтверждение слов оппонента (ладонь вверх), желание объяснить ситуацию или утверждение (ладонь вниз). К ним также относятся поглаживание волос, дерганье галстука и паузы.

**Адаптеры** — объединяют три группы специфических движений руками: а) почесывание, подергивание отдельных частей тела б) прикосновения, похлопывания слушателей; в) поглаживание, перебирание, переворачивание отдельных предметов — в основном это нежелательные движения, является скорее вредными привычками.

**Эмблемы** — представляют собой жесты-заменители слов или целых фраз: рука, сжатая в кулак, может означать «держись!». Тот самый жест с разворотом кулака в другой ракурс будет означать «Берегись!», Сжатые поднятые над головой руки в Европе могут означать «Прощай! Успехов тебе!», в Америке «Победа!». Так же «Победа» будут означать два пальца, разведенные в форме латинской буквы «V» (victory)

**Афффекторы** — выражают эмоции, это — движение различных частей тела, в первую очередь мышц лица (мимика).

**2. Коммуникативные барьеры** – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации

**Барьеры общения** – это психологический феномен, трудности, возникающие в ходе **общения** коммуникатора и реципиента, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию. Для людей нет более ответственной задачи, чем развивать конструктивное общение. Однако на практике общение зачастую прерывается, осуществляется порой и в деструктивной форме, без взаимопонимания. Причиной этого являются разнообразные барьеры в общении, такие, как компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения.

**Компетентность.** Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Этот фактор является весьма существенным, он подрывает общность в коммуникации, общение имеет тенденции к разрушению. Эффективным оно становится лишь тогда, когда собеседников объединяет общее поле опыта, общее пространство, в противном случае один из участников **Избирательное слушание.** При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена.

**Оценочные суждения.** В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. В принципе это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные

суждения относительно всех действий куратора. Оценочные суждения базируются на оценке отправителя получателем на основе предыдущего опыта общения с ним или на оценке ожидаемого значения сообщения.

**Достоверность источника.** Достоверность источника означает доверие словам и действиям говорящего со стороны собеседника. Уровень достоверности, оцениваемый партнером, непосредственно связан с тем, как он реагирует на слова, идеи и действия говорящего. Таким образом, оценка одним человеком другого влияет на отношение к его сообщениям. Это во многом зависит от прежнего опыта общения партнеров.

**Фильтрация.** Фильтрация — распространенное явление в восходящем общении, которое относится к манипулированию информацией и воспринимается позитивно. Например, учителя могут скрывать свои конфликты с подростками от директора или ученики «утаивать» нежелательную информацию от учителей. Причина такого фильтрации понятна: направление вверх несет контрольную функцию, если нежелательная информация доходит до администрации, та на ее основе принимает решения, связанные с наказанием.

**Внутригрупповой язык.** Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. Например, исследователь может попросить студентов «подготовить инструмент как часть экспериментального подхода» — вскоре студент узнает, что ему лишь предложили заполнить анкету в письменном виде.

Трудовые, профессиональные социальные группы часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Такой специфический язык может выполнять позитивные функции. Он вызывает у членов групп чувство причастности, спаянности и (во многих случаях) самоутверждения и облегчает эффективное общение внутри группы.

**Различие статуса.** Образовательные учреждения зачастую используют различные статусные символы (декан, завуч, профессор, доцент и т.д.) для подчеркивания различия статуса. Такие различия статуса могут восприниматься обучаемыми как угрозы и препятствовать неформальному общению. В результате на верхних уровнях организации практически отсутствует обратная связь, в общении с обучаемыми возникает дистанция, что способствует развитию командного стиля работы, жесткости, самоуверенности.

**Давление времени.** Давление времени также может стать серьезным барьером к общению. Например, из-за дефицита времени кому-то не предоставляют обещанное ранее слово, а он может неадекватно среагировать на эту ситуацию (например, обидеться).

**Перегрузка общения.** Наше время часто называют «информационной» эрой или «эпохой информации». Люди не могут своевременно ответить на все сообщения, адресованные им, поэтому они их «отсеивают», и, следовательно, некоторые из сообщений никогда не прочитываются.

**Коммуникативные барьеры** – это психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации:

**Логическими.** Возникают в ситуации, когда один человек не умеет выразить свои мысли. Его высказывания хаотичны и лишены логики, окружающим сложно понять его мнение. Если все участники межличностного взаимодействия испытывают трудности с выражением своих мыслей, общение становится практически невозможным.

**Фонетическими.** Появляются у людей, которые имеют нарушения дикции. Они не могут четко произносить звуки и смысл сказанного искажается. Также затруднить общение может неправильная расстановка смысловых ударений. Как правило, это затруднение не оказывает особого влияния на разговор между носителями языка, но при общении с иностранцем вызывает серьезное недопонимание.

**Семантическими.** Они возникают, когда люди под одним и тем же термином понимают разные вещи. Эта разница восприятия зависит уровня образования, интересов и постоянного круга общения. В зависимости от типа личности, человек подбирает свою расшифровку тезиса, и она может не совпасть с мнением других участников дискуссии. При высоком уровне интеллекта собеседники выявляют несоответствие и выбирают другую терминологию.

**Стилистический барьер.** Стил — это отношение формы представления информации к ее содержанию: стилевые характеристики «упакованной» в словесную форму информации могут препятствовать ее восприятию. Стил может быть слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям собеседника.

**Психологические барьеры — установки, психологической защиты, характера:**

**Барьер установки.** Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой вы являетесь, или лично к вам. При наличии неприязни со стороны собеседника, следует отнестись к ней как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение или неадекватное поведение партнера не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

**Барьер психологической защиты.** Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том, чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным

партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

**Барьер характера.** У каждого человека свой характер, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

### **3. Обратная связь в говорении и слушании**

Для проверки правильности понимания информации всегда целесообразно устанавливать обратную связь с собеседником. Специалисты в области общения выделяют четыре техники установления обратной связи.

**Распрашивание.** Это самый распространенный прием установления обратной связи. Он осуществляется с помощью разнообразных вопросов: *на уточнение* (что и как я услышал); *на отношение* (к кому-нибудь или чему-нибудь); *на развитие* (получение новой, дополнительной информации); *на понимание* (что и как я понял). Вопрос на понимание может задаваться с помощью разных техник. Например, «Правильно ли я вас понял?» и затем — полное повторение тезиса, перефразировка, основная мысль сказанного, отражение своих чувств, отражение чувств партнера, развитие мыслей партнера и повторение с резюмированием того, что понято и как понято.

Вопрос к собеседнику с просьбой дать дополнительные пояснения, как правило, направлен на то, чтобы облегчить понимание, поэтому после дополнительных разъяснений коммуникация восстанавливается. Если информация все же воспринимается партнером с трудом, то полезно формулировать такие, например, вопросы, как: «Не могли бы вы на конкретном примере пояснить это?», «Что вы имеете в виду?», «Весьма сожалею, но я не все понял, разъясните, пожалуйста...».

**Перефразирование, или вербализация.** Перефразировать — значит повторить мысль собеседника, но своими словами. Прежде чем вступить в полемику, слушающий перефразирует мысль, т.е. возвращает собеседнику суть сообщения, чтобы тот смог оценить, насколько оно понято правильно, например: «Насколько я мог вас понять...», «Итак, вы полагаете, что...», «Вы думаете, что...». Обычно перефразирование как прием обратной связи используется для выделения только основных мыслей собеседника. Причем акцент делается именно на смысловом значении его предложения или идеи, а не на чувствах и установках, используя при этом свои собственные слова, а не механически копируя сказанное.

**Отражение чувств.** При отражении чувств, в отличие от перефразирования, основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает собеседник, эмоциональной составляющей его высказываний. Особенно важно использовать эту технику в случае неконгруэнтности собеседника. Вербализация чувств — это наше сообщение о них, своеобразное Я-послание. При этом имеет значение то, какие именно

чувства мы передаем словами. В прямых обозначениях чувств предпочтительнее использовать термины, которые указывают на определенный уровень уважения к партнеру. Рациональный анализ эмоциональных состояний собеседников, несомненно, снижает их интенсивность и позволяет избавиться от напряжения.

Эмоциональная реакция на чувства других очень важна для взаимопонимания. Человек проявляет эмоции тогда, когда информация для него особенно значима. Задача слушающего в этой ситуации — показать собеседнику, что его понимают и разделяют его чувства, поэтому *вместо* популярной, но неэффективной фразы «Я знаю, что вы чувствуете» лучше скажите: «Мне кажется, что вы испытываете...», «Вероятно, вас это очень расстроило...». При этом для более адекватного понимания чувств собеседника следует следить за выражением его лица, движением рук, позой, интонацией и той дистанцией, которую он устанавливает при общении.

**Резюмирование.** Обобщение помогает синтезировать, связывать отдельные части услышанной информации в единое целое. Тем самым слушающий дает понять говорящему, что его основные мысли поняты и восприняты. Особенно резюмирование полезно тогда, когда следствием коммуникации должны быть какие-либо действия со стороны собеседника. Резюме следует формулировать своими словами, используя технику перефразировки, например такие фразы, как: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...» или «Обобщая то, что вы сказали, можно сделать следующие выводы...».

## **Практические занятия:**

### **1. Проверка коммуникативных навыков.**

#### **Тест на коммуникативные навыки**

Инструкция. Посмотрите на следующие утверждения и ответьте, верны ли они по отношению к вам.

1. Я думаю, что если попытаться настаивать на своем, это приведет к конфликту.
2. Поговорив с человеком, я часто обнаруживаю, что непонятно, чего я вообще добился.
3. Результат переговоров обычно зависит от того, как поведет себя мой собеседник.
4. Мне часто бывает трудно установить контакт с человеком, который мне нужен.
5. Я легко справляюсь с ситуациями, когда мой собеседник раздражен и даже агрессивен.



6. Бывает, что договорившись о чем-то, я вижу, что мне это не нужно (или нужно совсем другое).

7. Иногда, когда разговор затягивается, я не могу закруглить его, никого не обижая.

8.. Случается, что я никак не могу начать разговор.

9. Бывает, что начинается конфликт, хотя я, кажется, делаю все, чтобы его не было.

10. Как бы ни шли переговоры, я помню про свои цели.

11. Как правило, я легко возвращаю своего «перескакивающего» с темы на тему собеседника в нужное русло.

12. Обычно мне удается привлечь внимание к себе и к тому, что я говорю.

Обработка результатов. Подсчитайте баллы.

Конфликтная компетентность. Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 1,9 — «нет», на вопрос № 5 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудности с поведением в конфликтных ситуациях. Возможно, вы сдаетесь или, наоборот, давите, избегаете, а не предотвращаете. Вам обязательно надо обучиться навыкам профилактики и выхода из конфликта. Если вы набрали 2 — 3 балла, значит, у вас есть умение управлять конфликтами, предотвращать их, когда они вам не нужны, выходить из конфликтной ситуации самому и выводить партнера.

Постановка и удержание цели переговоров. Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 2, 6 — «нет», на ответ на вопрос № 10 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, будьте внимательны к тому, как вы ставите цель. Может быть, стоит даже написать ее на бумаге и внимательно прочитать — точно ли это то, чего вы хотите. Цель — это поло-

вина результата. Вторая половина — это то, как вы удерживаете цель в переговорах. Возможно, вам нужны дополнительные навыки. Если вы набрали 2-3 балла, значит, вы умеете сформулировать свою цель, не потерять ее в ходе беседы.

Ведение переговоров. Начислите себе по 1 баллу за ответы на вопросы № 3, 7 — «нет», на вопрос № 11 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, то вашим собеседникам удастся навязывать вам свои правила игры. В таком случае вам необходимы навыки управления беседой — удержания инициативы, управления временем и тематикой беседы и т.д. Если вы набрали 2-3 балла, значит, вы умеете вести переговоры в том направлении и в таком темпе, как вам надо.

Коммуникация. Начислите себе по 1 баллу за ответ на вопросы № 4, 8 — «нет», на вопрос № 12 — «да». Если вы набрали менее 2 баллов, значит, у вас есть трудности с общением и вам необходимо обучиться базовым коммуникативным навыкам: как установить контакт, как создать атмосферу общения и т.д. Если ваш результат — 2-3 балла, то вы умеете общаться.

## **2. Речевые барьеры при общении.**

## Ответьте на вопросы тестов и обработайте результаты.

### Тест «Речевые барьеры при общении»

Для того чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете «подать информацию», ответьте на вопросы, составленные американским психологом В.Маклини.

Инструкция. Отвечайте «да» или «нет».

1. Когда вы сами говорите, следите ли вы внимательно за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?
4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
6. Ясно ли вы выражаетесь?
7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
8. Поощряете ли вы вопросы?
9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
10. Различаете ли вы факты и мнения?
11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши партнеры во всем с вами соглашались?
13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателю?
14. Говорите ли вы ясно, точно, вежливо?
15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова-на слушателя, внимателен ли он?
16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы обратиться с мыслями, обратить внимание на слушателей?

Обработка результатов.

Если вы не задумываясь ответили «да» на все вопросы (№ 5, 9 и 13), то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

### 3.Тренинг на преодоление коммуникативных барьеров.

**Коммуникативное упражнение : «Беседа»**

**Коммуникативное упражнение : «Испорченный телефон»**

### Тест «Умеете ли вы контролировать себя?»

Инструкция. Прочитайте вопросы и ответьте «да», если вы согласны с утверждением, или «нет», если не согласны.

1. Мне кажется трудным подражать другим людям.
2. Я бы, пожалуй, мог при случае «свалить дурака», чтобы привлечь к себе внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.
8. Для того чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают увидеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я всегда такой, каким кажусь.

Обработка результатов.

Начислите себе по одному баллу за ответ «нет» на вопросы №1,5 и 7 и за ответ «да» на все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

Комментарий

*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 сдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Вам следует больше считаться в своем поведении с окружающими людьми.

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

### 2. Составьте сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик

Мои позитивные характеристики	Трудности и проблемы, требующие самокоррекции и развития
1	

## Тема 1.3. Интерактивная функция общения.

### План изучения темы:

#### 1. Структура межличностного общения.

**Интерактивная функция общения** (от англ. *interaction* — взаимодействие) обеспечивает взаимодействие людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности. Основными компонентами этого процесса являются сами люди, их взаимная связь и воздействие друг на друга. В литературе по общению рассматриваются шесть типов взаимовлияния:

*взаимное облегчение* — действия партнеров по общению становятся результативным благодаря благотворному влиянию друг на друга;

*взаимное затруднение* — взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения;

*одностороннее облегчение* — взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров;

*одностороннее затруднение* — для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи;

*асимметричное облегчение* — один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого;

*независимость* — поведение партнеров не влияет на степень эффективности действий друг друга.

Процесс взаимодействия — это всегда обращение друг к другу конкретных личностей, деловых партнеров. Для возникновения между ними той или иной связи необходимо их адекватное отражение друг друга, которое, как правило, строится на определенном представлении о человеке, возникающем в процессе взаимного наблюдения и восприятия. На основе восприятия (создания образа) человек формирует поведение и отношение к партнеру по общению. Навыки межличностного общения дают возможность заводить знакомства, поддерживать и развивать отношения с самыми разнообразными людьми.

**Межличностные отношения** — это субъективно переживаемые связи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности. Отношения рассматриваются как личностная основа взаимодействия, выражающаяся в системе установок и ценностных ориентации, ожиданий, сложившихся стереотипов, эмоциональных откликов, которые один человек вызывает в другом

**Формальное и неформальное взаимодействие.** Это различие контактов в зависимости от степени формализации.

**Формальные группы** — взаимодействие в них позволяет упорядочить и ограничивать информационные потоки, которые определяются следующими регламентами:

- организационными (схема организационной структуры предприятия) ;
- функциональными (положение об отделах и службах). Степень формальности группы характеризуют следующие принципы:
  - обязательность контактов всех участников общения независимо от их симпатий и антипатий;
  - предметно-целевой характер содержания взаимодействия;
  - соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия с учетом должностных ролей, прав и "функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета;

**Неформальные группы** характеризует социальное взаимодействие между людьми, выражение человеческой потребности в общении по интересам, симпатиям и приверженности, дополняющее формальное общение. Известно, что неформальные группы обычно передают информацию быстрее, чем формальные, и играют важную роль в распределении организационных задач.

В то же время при взаимодействии в неформальных группах часто информация распространяется с помощью слухов и сплетен.

**Сплетни** — это передача информации о людях, известных вам и вашему собеседнику, причем эта информация не обязательно (Правдива. Известно, что сплетни — одна из самых распространенных форм межличностной коммуникации. С одной стороны, сплетня позволяет побеседовать, не выдавая много информации о себе. По большей части *сплетни не опасны*,

**Интерактивное взаимодействие.** Взаимодействие при интеграции коллективных усилий для совместного решения той или иной задачи называется интерактивным.

## **2. Стратегии и тактики взаимодействия. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии.**

Стратегии общения: 1) открытое - закрытое общение; 2) монологическое - диалогическое; 3) ролевое (исходя из социальной роли) - личностное (общение «по душам»).

*Открытое* общение - желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других.

*Закрытое* общение - нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Закрытые коммуникации оправданы: 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»; 2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

**Стратегии взаимодействия:**

**Взаимопонимание** — это результат познания партнера, формирования общих целей и методов взаимодействия.

**Координация** — поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров.

**Согласование** — механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения.

**Партнерство** предполагает отношение к другому человеку как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности.

**Совместимость** — это прежде всего оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность группы в данном составе работать бесконфликтно и согласованно, что создает условия для эффективной совместной деятельности.

Выделяют четыре уровня совместимости: *физиологический* (сочетание особенностей уровня темперамента); *психофизиологический* (динамические характеристики психофизиологических реакций, потребностей, биоритмов, связанные с основными психическими процессами: ощущение, восприятие, память, мышление, внимание); *психологический* (предполагает соответствие характеров, интересов, эмоций) и *социально-психологический* (связанный с согласованием социальных ролей, интересов, ценностей, культурного и общеобразовательного уровней развития человека).

**Сработанность** — это согласованность в работе между участниками совместной деятельности.

**Фасцинация** (от англ. — очарование) — это специально организованное вербальное воздействие на поведение участника групповой работы, с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации. С ее помощью снимается напряжение в начале контакта, что важно, так как зажатые, не доверяющие другому, напряженные люди воспринимают только от 14 до 45 % информации. В момент взаимодействия фасцинация осуществляется через приятный тембр голоса, контакт глаз, улыбку, доброжелательный взгляд и слова, ласкающие слух, предназначенные

**Тактика общения** - реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения.

**Техника общения** - совокупность конкретных коммуникативных умений: говорить и слушать.

**Позиции** в общении выделяют следующие: 1) доброжелательная позиция принятия собеседника; 2) нейтральная позиция; 3) враждебная позиция непринятия собеседника; 4) доминирование, или «общение сверху»; 5) «общение на равных»; 6) подчинение, или позиция «снизу».

В любом деловом взаимодействии большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. Обычно позиции в общении рассматриваются в русле трансактного анализа. Данное направление в психологии было разработано в 60-е гг. XX в. американским психологом и психиатром Эриком Берном. Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э.Берн выделяет три способа поведения: **Родитель, Ребенок, Взрослый**. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния осуществляется взаимодействие, определяются позиции и статус участников совместной деятельности. Основные характеристики позиций Родитель, Ребенок, Взрослый приведены в таблице.

Каждый тип состояния важен для участников взаимодействия:

*партнер-Родитель* все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает;

### **Позиции Родителя, Взрослого, Ребенка\***

(по кн.: Крижанская Ю.С., Третьяков В. П. Грамматика общения, с. 187)

Характеристика	Родитель	Взрослый	Ребенок
1. Характерные слова и выражения	Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я сказал...; Я не понимаю, как это могло случиться...	Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
2. Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
3. Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное

4. Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление
5. Позы	Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди	Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу и пр.)

*партнер-Взрослый* трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит;

*партнер-Ребенок* эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

Групповое общение как деловое взаимодействие можно рассматривать и с позиций ориентации его участников *на контроль* или *на понимание*.

**Ориентация на контроль** предполагает стремление одного из участников делового взаимодействия контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии (от лат. *dominari* — господствовать, преобладать, быть основным). «Контролеры» больше говорят сами, их стратегией является стремление заставить партнеров по совместной деятельности принять свой план взаимодействия и навязать свою тактику действий, свое понимание ситуации.

**Ориентация на понимание** включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение человека основано на представлении о равенстве партнеров, поэтому, как правило, направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом взаимодействия. Желющие понять другого обычно внимательно прислушиваются к собеседникам, наблюдают, анализируют. Они пытаются как можно лучше понять другого, адаптироваться к нему, порой даже подстроиться.

### **3. Виды социальных взаимодействий: сотрудничество, противоборство, компромиссное взаимодействие, уклонение от взаимодействия и др.**

Кооперация – это такое взаимодействие, при котором его субъекты достигают взаимного соглашения о преследуемых целях и стремятся не нарушать его, пока совпадают их интересы.



4. Конкуренция – это взаимодействие, характеризующееся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми. В обоих случаях как тип

#### **4. Культура межнационального общения как фактор противодействия терроризму.**

##### **Практические занятия:**

#### **1. Стратегии взаимодействия. Формирование культуры межнационального общения в молодежной среде как фактор выработки антитеррористических установок в сознании и поведении**

##### **1. Ответьте на вопросы тестов и обработайте результаты.**

###### **Тест «Три Я»**

Инструкция. Прочитайте вопросы и оцените по шкале в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас. 0 баллов — категорическое несогласие с высказыванием; 10 баллов — безоговорочное согласие.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны, безусловно, следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступить.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов.

Подсчитайте сумму баллов отдельно — по трем блокам вопросов. Вопросы № 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д). Вопросы № 2, 5, 8,

11, 14, 17, 20 — к позиции Взрослого (В). Вопросы № 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 — к позиции Родителя (Р).

Анализ результатов.

Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей. О чем же она сможет рассказать?

Если вы получили формулу ВДР — это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит «Р». Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору — словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Например, если ваша формула имеет вид РДВ, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы.

«Родитель» с детской непосредственностью режет «правду матку», ни на секунду не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекают организаторская работа, шумные компании и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или этюдником, то все в порядке. Если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо.

«Д» на первом месте — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

### **Тест К.Томаса «Стратегии взаимодействия»**

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения американский психолог К.Томас описывает каждый из пяти возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в ситуации конфликта мнений. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар.

Инструкция. Вам необходимо сделать самооценку, а для этого выбрать в каждой паре то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего типичного поведения в повседневных ситуациях конфликта мнений. Вы ставите номер очередного вопроса и букву выбранного вами ответа.

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 согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной 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 в чем-то уступить, чтобы добиться другого результата.

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, 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.

18. А. Первым делом я стараюсь четко определить, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

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

19. А. Первым делом я стараюсь четко определить, 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 стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

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 показать 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. Зачастую я избегаю занимать позицию, 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 обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в ситуациях дискуссии и конфликта мнений.

Ключ

№ п/п	Соперничество (акула)	Сотрудничество (сова)	Компромисс (лиса)	Избегание (черепаха)	Приспособление (медвежонок)
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

**Тест «Умеете ли вы влиять на других людей?»**

Основа основ делового человека — умение влиять на других людей. Проверьте, имеется ли у вас такая способность? Можете ли вы повести людей за собой? В поисках этого ответа вам поможет данный тест.

Инструкция. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Способны ли вы представить себя в роли актера или политического деятеля?
2. Раздражают ли вас люди, одевающиеся и ведущие себя экстравагантно?
3. Способны ли вы разговаривать с другим человеком на тему своих интимных переживаний?
4. Как быстро вы реагируете, когда замечаете малейшие признаки неуважительного отношения к вам?
5. Портится ли у вас настроение, когда кто-то добивается успеха в той области, которую вы считаете для себя самой важной?
6. Любите ли вы делать что-то очень трудное, чтобы продемонстрировать окружающим свои незаурядные возможности?
7. Могли бы вы пожертвовать всем, чтобы добиться действительно выдающегося результата?
8. Стремитесь ли вы к тому, чтобы круг ваших друзей был неизменен?
9. Любите ли вы вести размеренный образ жизни со строгим распорядком всех дел и даже развлечений?
10. Любите ли вы менять обстановку у себя дома или переставлять мебель?
11. Любите ли вы пробовать новые способы решения старых задач?
12. Любите ли вы дразнить слишком самоуверенных и заносчивых людей?
13. Любите ли вы доказывать, что ваш начальник (или кто-то весьма авторитетный) в чем-то не прав?

Обработка результатов.

Подсчитайте набранное вами количество баллов, воспользовавшись для этого представленной далее таблицей.

Ответ	Номер вопроса												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Да	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
Нет	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0

Анализ полученных результатов.

35-65 баллов. Вы человек, который обладает великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине

и думать только о себе. Вы считаете, что он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтобы они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены способностью убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтобы ваша позиция не стала чрезмерно агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

*35 баллов и менее.* Увы, хотя зачастую вы бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать «через силу». При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели и иногда оказываясь неправильно понятым.

## **2. Правила корпоративного поведения в команде.**

**Упражнение : «Дом»**

**Упражнение: «Построимся»**

**Упражнение: « Прыжок»**

## **3. Самооценка практических навыков и общения.**

**Упражнение 1. Качества учителя, затрудняющие общение.** Выберите 10 из 30 личностных качеств учителя, наиболее затрудняющих, на ваш взгляд, педагогическое взаимодействие.

Список 1: вспыльчивость, прямолинейность, торопливость, резкость, себялюбие, упрямство, обидчивость, мстительность, сухость, педантичность, медлительность, необязательность, забывчивость, нерешительность, пристрастность, придирчивость, бестактность, лживость, беспринципность, двуличие, неискренность, раздражительность, благодушие, амбициозность, злобность, агрессивность, подозрительность, злопамятство, притворство, равнодушие.

В группе вырабатывается единство мнений по данному вопросу. Высказаться должен каждый, выдвигая аргументы в пользу выбора того или иного качества. После завершения обсуждения представитель каждой группы зачитывает групповой список выбранных качеств, аргументируя его.

### **Упражнение 2. Качества педагога-профессионала**

Отберите из списка 10 из 30 личностных качеств учителя, которые имеют решающее значение в преодолении педагогических конфликтов.

Список 2: справедливость, терпимость, тактичность, ответственность, оптимизм, принципиальность, требовательность к себе, требовательность к ребенку, самоуважение, уважение личности ребенка, доброжелательность,

эмоциональность, самообладание, уравновешенность, демократичность, уверенность в себе, инициативность, импровизационность, решительность, доброжелательность, терпеливость, артистизм, эмпатийность, целеустремленность, любовь к детям, аккуратность, энергичность, деловитость, альтруизм, великодушие.

Упражнение выполняется индивидуально, а затем в группе вырабатывается единство мнений по данному вопросу. Высказаться должен каждый, выдвигая аргументы в пользу выбора того или иного качества. После завершения обсуждения представитель каждой группы зачитывает групповой список выбранных качеств, аргументируя его.

## **6. Методика изучения профессионально-педагогического «Я-образа».**

Самостоятельная работа студентов в области практического самомаркетинга.

В процессе **общения** между педагогом и обучающимся стоит задача не только передать информацию, но и добиться ее **адекватного** понимания последним.

От чего же зависит адекватность восприятия учебной информации? Одна из причин- наличие или отсутствие **коммуникативных барьеров**.

## **7. Аналитический обзор видов коммуникативных барьеров.**

С какими из перечисленных личностных барьеров вам уже пришлось встретиться на производственной практике в школе?

Какие психологические барьеры вам удастся преодолевать, а какие еще нет?

Как вы думаете, с возрастом и профессиональным опытом понятие «коммуникативный барьер» утрачивает свой смысл или приобретает новый?

## **8. Упражнения на определение эмоционального состояния учащихся**

(если останется время)

По словесному описанию поз и жестов определите эмоциональное состояние учащегося.

**Первая п\г.1.** Ученик сидит, придерживая свешивающуюся голову, глаза полужакрыты; машинально что-то рисует на бумаге, тербит ручку и карандаш. Внешне заторможен. (*Скука.*)

**Вторая п\г.2.** Ученик часто покашливает, наблюдается изменение тона голоса, подтягивание ладоней к губам и подбородку, подрагивание шеи, затылка, волос, движения мелкие, суетливые. (*Нервозность.*)

**Третья п\г.3.** Ученик стоит, заведя руки за спину, и сильно сжимает одной рукой другую (если сидит, то скрещивает ноги). (*Самоконтроль.*)

**Четвертая п\г.4.** Ученик переплетает пальцы рук: большие пальцы нервно двигаются и пощипывают ладони; ученик грызет или сосет конец карандаша, трогает спинку стула и раскачивает ее, но не садится; топчется, перебирает ногами. (*Неуверенность.*)



**Пятая п\г..** Ученик стоит, скрестив руки на груди. (*Недоверие и закрытость, психологическая защита.*)

## **Тема 1.4. Социальная перцепция**

**Ключевые слова:**

**Социальная перцепция, межличностная перцепция, стереотипы восприятия, идентификация, эмпатия, рефлексия, каузальная атрибуция, аттракция, фасцинация, имидж.**

**План изучения темы:**

**1. Перцептивная функция общения.**

**2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания.**

**3. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция.**

**1. Перцепция** (от лат. — психологическое восприятие) — процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения. При оценке самого себя и других людей обычно учитывается социальный статус, роль и влияние в обществе, причем замечено, что чем выше социальный статус, тем благоприятнее образ человека.

**Перцептивная функция** общения направлена на решение следующих задач:

- формирование содержания межличностного восприятия;

- содействие установлению взаимопонимания;

- обеспечение влияния участников общения друг на друга. В коммуникации перцептивная функция выступает в роли регулятора общения, а выбор человеком той или иной линии поведения в каждой конкретной ситуации предполагает восприятие оценку основных ее элементов, а именно:

*партнеров по взаимодействию; самого себя', ситуативного контекста общения в целом.* Откуда мы знаем, как нас воспринимают и оценивают люди? Об этом говорит их реакция на наше поведение, а также анализ этих реакций, сопоставление с тем, что их вызвало. В итоге анализа оценок и реакций других мы можем косвенно судить о своих личностных качествах, об уровне оценки другими нашего поведения.

**Межличностная перцепция** есть процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга. Навыки адекватной оценки собеседника проявляются, как правило, в умении понимать настроение партнера по его вербальному и невербальному поведению.

Например, для определения параметра превосходства, оценки статуса собеседника в распоряжении каждого из нас имеется как минимум два основных источника информации:

**внешний вид**, т. е. физические характеристики человека (красота, рост, цвет глаз), одежда и ее адекватность ситуации общения, эстетика и вкус, а также такие атрибуты, как знаки отличия, очки, прическа, награды, аксессуары, а в определенных случаях — машина, обстановка кабинета и т.п.;

**поведение, манеры и стиль** — предпринимаемые действия, совершаемые поступки; экспрессивные реакции, а также то, как человек входит, садится, разговаривает, куда направлен его взгляд и как он смотрит, каков язык его тела, тембр и громкость голоса. Вместе с тем необходимо помнить о том, что эти источники реально значимы лишь потому, что информация заложена в них в соответствии с исторически сложившимися стереотипами восприятия других («По одежке встречают, по уму провожают»).

Восприятие другого человека может быть *адекватным* (т.е. соответствующим действительности) и (или) *искаженным* из-за приписывания личности некоторых свойств. Зачастую отражение другого бывает неадекватным в силу индивидуальных особенностей партнера и отсутствия навыков общения, а также неумения «читать» характер или намерения других по элементам физиогномики или невербальным сигналам. Так, по данным психологов (например, Е.Е.Смирновой), правильно оценить род занятий по первому впечатлению умеют лишь 50 % человек. Как правило, так же поверхностно запоминается внешний облик людей. Каждый пятый неверно запоминает рост (высокий, средний, низкий), каждый четвертый — цвет глаз и волос, почти половина людей не могут правильно воспроизвести тип и выражение лица, форму носа. Лишь один из десяти способен довольно точно обрисовать прическу, одежду, осанку, своеобразие голоса и жестикуляции.

К психологическим механизмам восприятия в процессе общения относятся:

- в межгрупповом, деловом общении — социальная стереотипизация на основе превосходства, привлекательности, отношения;
- в межличностном общении — идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная-атрибуция.

**2. Социальный стереотип** — это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы. Эталоны и стереотипы человек усваивает с детства, на их основе формируется система ценностей, отражающаяся в установках, поведении и отношениях. При наличии стереотипов происходит очень быстрая ориентировка в людях, особенно точно определяются характеристики социального статуса, все остальные черты и параметры попросту достраиваются по определенным, заранее известным схемам. В то же время известно, что первое впечатление порой бывает обманчивым. Как считают психологи, это происходит из-за ошибок восприятия. Рассмотрим подробнее.

**Стереотипы восприятия.** Существуют профессиональные стереотипы (белый воротничок — менеджер, белый халат — врач), физиогномические, этнические и др. Их отличает экономия мышления (не надо думать), защита (оправдание собственного поведения), удовлетворение агрессивных тенденций (нападение), способ выхода группового напряжения.

**Предрассудки и предубеждения.** В основе предрассудков лежит предубеждение, т.е. необоснованное негативное представление о других людях. Предрассудки распространены и устойчивы. В их основе могут лежать тревожность и угроза чувству безопасности. Чем более личность незаурядна, харизматична, самостоятельна в позициях и мнениях, тем менее она поддается бездумному принятию на веру предрассудков и стереотипов.

**Эффект ореола.** При эффекте ореола проявляется тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все другие его качества.

**Фактор превосходства.** Большинство людей склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них достоинству. В то же время, имея дело с человеком, которого он сам в чем-то превосходит, наоборот, старается недооценить его, порой даже принизить его возможности. При этом важно, что превосходство фиксируется по одному параметру, а переоценка или недооценка человека происходит по многим параметрам. Эту ошибку в психологии называют действием фактора превосходства.

**Фактор статуса.** Во многих случаях оценка личностных качеств человека зависит от его социального статуса. Известен эксперимент (Л. Уилсон): к студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым для них мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было «на глаз» оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. Так как правила этикета требуют представить незнакомого человека, помогающего в проведении эксперимента, его и представляли — мистер Инглэнд, студент из Кембриджа. В другой группе эксперимент повторяли в точности, но представляли помощника как мистера Инглэнда, преподавателя из Кембриджа. В следующей группе помощник становился профессором из Кембриджа. Конечно, целью эксперимента была вовсе не оценка глазомера. Результаты оказались поразительными. Разница в

оценках первой группы, где социальный статус «мистера Инглэнда» был наименьший (студент), и последней группы, где статус был наивысшим (профессор), составила 12 см. Чем выше социальный статус, тем более высоким физически кажется человек.

**Фактор «отношение к нам».** Зачастую в практике общения люди неправильно оценивают тех людей, которые к ним относятся плохо, т.е. проявляется фактор «отношение к нам». Те, кто кого-то высоко ценит и хорошо к нему относится, как правило, кажутся этому человеку лучше тех, кто относится к нему не лучшим образом.

**Каузальная атрибуция.** В повседневной жизни, когда человек не имеет точной информации, многие зачастую вынуждены строить свои собственные предположения относительно причин и поступков других людей — путем приписывания ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения. Это носит название *каузальной атрибуции*, или причинной интерпретации (атрибуция — от лат. — придаю, наделяю; каузальный — от лат. — причина).

В литературе описаны несколько следующих типов атрибуции:

**личностная атрибуция** — причина поступка или действия приписывается тому, кто его совершил, субъекту, в основном свойственна наблюдателю;

**объективная атрибуция** — причина поступка или действия приписывается тому, на кого направлено действие — объекту;

**обстоятельственная атрибуция** — причина поступка или действия приписывается каким-то возникшим обстоятельствам, контексту ситуации, в основном свойственна участнику.

Американские психологи Р. Низбет и Т. Вильсон проводили следующий эксперимент. Студенты в течение получаса общались с новым преподавателем, который с одними испытуемыми вел себя доброжелательно, с другими — отстраненно, подчеркивая социальную дистанцию. После этого студентов просили дать оценку ряду характеристик преподавателя. Результаты оказались достаточно убедительными. Оценки студентов, с которыми преподаватель вел себя доброжелательно, оказались значительно выше, чем оценки его же, но в роли «отстраненного». Отсюда можно сделать заключение, что позитивное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и отбрасыванию отрицательных и, наоборот, негативное отношение вызывает тенденцию не замечать положительных сторон партнера и выделять отрицательные.

**Проекция** (от лат. — бросание вперед) — это неосознанное, произвольное приписывание другим своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой. Каждый человек познает другого, как бы проецируя его через себя, накладывая уровень самооценки. Поэтому, воспринимая и оценивая других, человек обычно предполагает: «все люди подобны мне» или «другие противоположны мне». Проблема заключается также в том, что мы больше всего не любим в других именно те качества и недостатки, которыми обладаем сами. Этим объясняется тот факт, что мы приписываем другим людям те

собственные качества и характеристики, обладателями которых быть не слишком приятно («Все врут, пьют, берут взятки», «Любой бы на моем месте поступил также» и т.п.). Наши оценки и первые впечатления о других могут также искажаться сиюминутным эмоциональным состоянием.

**Эффект снисходительности.** Он заключается в том, что мы оцениваем другого человека чаще положительно, чем негативно, и используем по отношению к нему позитивные характеристики тогда, когда он по отношению к нам не конкурентоспособен или вызывает чувство жалости из-за неуверенности в себе, закомплексованности, ущербности.

**Эффект фаворитизма.** Он близок к эффекту снисходительности. Те, кто чувствуют себя любимцами, фаворитами в группе, чаще воспринимают новичков с чувством превосходства — «сверху вниз». Фаворитов также порой неадекватно оценивают, завышая их возможности из-за высокой уверенности в себе.

### 3. Механизмы взаимопонимания в общении

Перцептивные умения и навыки проявляются также в умении диагностировать настроение и эмоциональное состояние партнера по общению. Механизмы образования различных отношений, эмоциональное восприятие людьми друг друга характеризуются понятиями «идентификация», «эмпатия», «рефлексия» и «аттракция».

Для эффективного общения важно не только то, как мы воспринимаем других или как они воспринимают нас, но и самовоспитание, основным источником которого является восприятие себя через соотнесение, **идентификацию** (от лат.— отождествление) себя с другими.

На важность этого источника самовосприятия указывал еще К.Маркс, который писал, в частности: «В некоторых отношениях человек напоминает товар. Так как он родился без зеркала в руках и не фихтеанским философом: "Я семь я", то человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь относясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к самому себе как к человеку».

Человек воспринимает мир и других людей с помощью пяти сенсорных каналов органов чувств: зрения, слуха, вкуса, осязания и обоняния. Все они работают 24 часа в сутки. Однако основной объем информации (около 90 %) приходится на зрение, а около 10 % — на слух. Рассматриваемый в плане конкретных ситуаций общения процесс соотнесения себя с другими дает возможность в случае установления идентичности в каких-то отношениях *использовать другого в качестве некоторой модели самого себя*, модели, удобной для наблюдения и анализа в силу ее внешней объективности.

**Эмпатия**, как отмечалось ранее, это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

Различают два вида эмпатии: **сопереживание** — переживание человеком тех же самых чувств, которые испытывает другой, и **сочувствие** — переживание человеком иных по сравнению с объектом восприятия чувств. Спецификой эмпатии является то, что от тех, кто искренне сочувствует, она не предполагает обязательного активного вмешательства с целью оказания действенной практической помощи партнеру.

**Рефлексия** — это осознание человеком того, как он воспринимается партнерами по общению. В рефлексии представлены как минимум шесть человек:

- индивид, каков он есть на самом деле;
- индивид, каким он сам видит себя;
- индивид, каким он видится другому человеку, а также эти же три позиции со стороны другого.

Рефлексия — это удвоенный процесс зеркального отражения индивидами друг друга, взаимоотображение, содержанием которого является субъективное воспроизведение внутреннего мира партнера.

**Аттракция** (от лат. — привлечение) — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, умение нравиться другим, а также продукт этого процесса, т. е. некоторое качество отношения. *Межличностная аттракция* — это процесс предпочтения одних людей другими, притяжения между ними, умение вызывать взаимную симпатию. Эта эмоциональная оценка имеет весьма устойчивую природу и является одним из ключевых факторов человеческих отношений. Шкала эмоциональной оценки охватывает весь диапазон — от «люблю» до «ненавижу». На процесс межличностной аттракции наибольшее влияние оказывают внешние и внутренние факторы.

Внешние факторы аттракции:

**потребность в аффилиации** (от англ. — соединять, связывать). Это потребность создавать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, чувствовать себя ценной и значимой личностью, стремление людей к объединению;

**фактор эмоционального состояния.** Он выражается в том, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще и более доброжелательно, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении;

**пространственная близость.** Влияние этого фактора сказывается в том, что при прочих равных условиях чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Это может объясняться тем, что люди, более тесно общающиеся, имеют общую информацию, общие вопросы и проблемы, интерес во взаимопомощи. Известен эксперимент, получивший название «компьютерные танцы» (1987), в котором участвовали более 750 студентов-первокурсников. На дискотеке с помощью компьютера производилась случайная разбивка на пары, но при одном условии — танцевать вместе весь вечер (два с половиной часа!). В этом

случае аттракция возрастала, о чем свидетельствовало желание продолжать встречаться.

Внутренний фактор аттракции — *физическая привлекательность*. В основе аттракции лежит физическая привлекательность. Для развития этого чувства имеет значение социальная и личностная характеристика человека, особенности ситуации, фактор сходства и различия участников общения. Нам нравятся красивые люди. Недаром французы говорят, что привлекательная внешность — залог жизненных успехов. Вместе с тем связь между физической привлекательностью и аттракцией неоднозначна. Психологические исследования показывают, что когда человек уверен в себе, он выбирает наиболее красивого партнера, при отсутствии такой уверенности он ориентируется на средний или даже на низкий уровень физической привлекательности. Замечено также, что влияние внешней привлекательности обычно выше в начале знакомства и снижается по мере того, как люди узнают о других позитивных чертах человека. Недаром сказано, что к красоте привыкают так же, как и к безобразию. Народная мудрость все предусмотрела: «Не родись красивой, а родись счастливой».

#### **4. Трудности и дефекты межличностного общения**

**Трудности общения** - это ряд психологических комплексов и барьеров, мешающих свободному, дружелюбному и непринужденному контакту людей друг с другом.

Сложности общения могут быть временными и длительными. К кратковременным трудностям общения относят недопонимания смысла слов или поступков одного по отношению к другому. Конкретизация передаваемой информации и объяснение причин поведения обычно восстанавливает нарушенное равновесие. Функции общения многообразны. Это и передача информации, и потребность узнавать себя в других, и эмоциональный энергетический обмен между людьми.

Хорошее и легкое общение снимает напряжение, заряжает позитивной энергией, расширяет наши взгляды на жизнь. Трудности и барьеры в общении действуют противоположным образом.

**Среди причин длительных дефектов межличностного общения выделяют 3 основных группы:**

**1. Отличие ценностей и установок.** Часто встречается при встрече разных поколений, когда возраст общающихся более 6 лет; принадлежности к различным культурам и религиям; разности социальных слоев, интеллектуального духовного уровня; а так же обусловлено традициями воспитания в каждой отдельно взятой семье.

**2. Индивидуальные отличия характера людей или так называемый психотип личности.** Все мы воспринимаем окружающий мир по-разному и по-своему передаем другим информацию о себе и о мире. Существует 4 определяющих функции, сочетание которых дает несколько типов характера человека: логика, этика, сенсорика и интуиция. Также мы различаемся по темпераменту – типу высшей нервной деятельности и способу обработки информации: экстраверсии и интроверсии. Внутренние психологические проблемы, трудный характер или как его называют в психиатрии – расстройство личности, излишняя застенчивость нарушают коммуникативные способности человека. И требуется специальная психотерапевтическая работа, чтобы преодолеть комплексы и научиться выстраивать отношения с людьми наилучшим образом.

**3. Культура общения и общая коммуникабельность.** Сюда относится социальный этикет, знание норм этического и эстетического общения, а главное – понимание основ психологии общения между людьми. Есть люди, которые чуть ли ни с рождения чувствуют внутренние мотивы другого, они являются психологами от природы и способны коммуницировать с самыми разными типами личности. Остальным надо тренироваться и результаты поначалу могут быть скромными. Но успех в современном обществе во многом зависит от этих качеств.

Того, кто сторонится общения с людьми и большую часть времени проводит сам с собой часто называют социофобом. Это состояние человека, требующего вмешательства со стороны психолога или психотерапевта. А в особых случаях, и психиатра. Психотерапевтические группы отработки коммуникационных навыков, курсы ораторского искусства, различные любительские театральные студии и, конечно же, индивидуальная работа со специалистом помогают наработать навыки общения, узнать свои сильные стороны и защитить слабые.

Психологические трудности в общении могут создаваться как одним участником, так и обоими. Заниженная или завышенная самооценка, неправильное оценивание способностей и интересов партнера, нереальные цели общения, неподходящие паре или группе формы коммуникации создают трудности в общении с людьми.

Кроме коммуникативных барьеров, о которых шла речь выше, между участниками общения могут возникать двусторонние или многосторонние осложнения отношений, психологическая сторона которых связана с такими личностными свойствами общающихся, как эгоизм, подозрительность, авторитарность, неискренность, наглость, напористость. Такого рода



трудности, как правило, сопровождаются нервно-психическим напряжением. Они различаются по степени напряжения, по типу ситуаций возникновения и по степени влияния на успешность общения.

В.Н.Куницына, специалист по проблемам общения, выделяет две группы трудностей:

*субъективно переживаемые*, не всегда проявляющиеся в конкретном взаимодействии и не очевидные для собеседника;

*«объективные»*, т.е. проявляющиеся в условиях непосредственных контактов и снижающие удовлетворенность ими.

К первой группе трудностей относятся такие, как социальная неуверенность, застенчивость, трудности психологического контакта. Зачастую они проявляются при общении с вышестоящим человеком или в ситуации выбора, взятия на себя ответственности. К объективным трудностям относятся трудности коммуникативного характера, связанные с уровнем коммуникативной грамотности.

Различают также трудности общения *первичные и вторичные*. Первичные трудности общения зависят от *природных свойств* человека (биологических, психофизиологических, личностных), таких, как агрессивность, тревожность, ригидность, и других, связанных с темпераментом. Вторичные трудности могут быть *психогенными* (следствие травм, стрессов, фрустраций (от лат. — обман, тщетное ожидание), хотя, как говорят, нет безнадежных ситуаций, просто есть люди, которые отчаялись из них выйти. К вторичным трудностям относятся также *социогенные* (следствие коммуникативных барьеров), возникающие при неудачном опыте эмоциональных и социальных контактов.

**Дефектное общение.** Это относительно неполноценное общение, которое чаще проявляется в межличностных отношениях. Оно мешает установлению искренности, доверительности, легкости и человеческой близости. Хотя такое общение, как отмечают специалисты, и не затрагивает глубинных характеристик общения, и не вызывает пагубных последствий, оно все же считается деструктивным, так как создает помехи — дефекты общения.

Дефекты общения порождаются людьми, обладающими определенными личностными свойствами, способствующими сворачиванию контактов и уходу от предмета взаимодействия, искажению истинных мотивов собеседника и снижению успешности общения, а следовательно, и удовлетворенности им. Зачастую дефектным общением становится взаимодействие людей в условиях перегрузок, нервно-психического напряжения, дефицита свободного времени. Следствием такого общения становятся демонстрируемая раздражительность и конфликтность, психическая, нервная и физическая усталость.

Дефектное общение весьма близко к деструктивному.

К устойчивым дефектам общения относятся такие свойства личности, как *тревожность* (беспокойство, страх) и *ригидность* (от лат. — оцепенелый, твердый) — затрудненность, вплоть до полной неспособности к каким-либо изменениям, объективно требующим перестройки. Ригидные люди, как

правило, авторитарны и очень консервативны в своих взглядах, отношениях с людьми и привычках.

**Деструктивное общение.** К нему обычно относят те формы и особенности межличностных контактов, которые отрицательно сказываются на собеседниках и осложняют процесс взаимопонимания. К деструктивному общению относятся такие формы взаимодействия, как умалчивание информации, нежелание общаться, молчание при ответах на вопросы. Большой вред общению наносит также проявление таких негативных черт характера человека, как лицемерие, злорадство, хитрость, мстительность, оговаривание другого, язвительность, цинизм, ханжество, соперничество, вплоть до криминогенного поведения.

**Агрессивно-конфликтное взаимодействие** также относится к деструктивному поведению. Оно проявляется в самых различных действиях: от мстительности и враждебности до попреков и высказываний обид, от крика и публичных ссор до тихого ворчания и неотступной критики

## **Практические занятия:**

### **1. Имидж и самопрезентация.**

Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, т.е. образ, который можно назвать индивидуальным *имиджем* (от англ. — образ), что в буквальном смысле означает облик, образ, тип. Поскольку имидж особенно важен в условиях конкуренции, то гораздо большее значение он имеет для деловых контактов, чем для личностных.

Одним из слагаемых успеха в общении, особенно в деловом, является верно найденный свой *вербальный и визуальный имидж*. Исходить при его формировании следует из тех требований, которые предъявляются человеку в организации, в обществе, и ориентироваться на свою индивидуальность. Если речь идет о социальном и профессиональном имидже, то в любом обществе всегда существует совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек определенного социального статуса или профессии — учитель, бизнесмен, топ-менеджер, политик и т.п.

Имидж включает в себя три группы основных характеристик человека: *внешний облик* (привлекательность, уверенность в себе, адекватность внешнего облика ситуации, поведенческая направленность личности и др.); *внутреннее содержание личности* (интеллект, ценностной потенциал, цели, внутренняя культура и др.); *психологический тип* (склонность к общению и лидерству, направленность на власть, авторитет, на человеческие отношения, на результат, иерархия временных «Я» — личности).

В литературе описываются следующие шаги формирования имиджа:  
-определение стартовых условий (цель, время, самомаркетинг);

- овладение техниками установления контакта для формирования благоприятного первого впечатления;
- сотворение внешности (одежда, макияж, невербальные сигналы);
- отработка коммуникативной техники (речи, презентацион-ных умений и навыков);
- овладение эффективной поведенческой техникой (поведение при взаимодействии, поведение в конфликте);
- совершенствование профессиональной и коммуникативной компетентности (способность к развитию);
- изучение законов ортобиоза (здоровый образ жизни, рациональное питание, спорт и психогигиена);
- психическое здоровье (умение противостоять стрессу, овладение техниками релаксации — уменьшения напряжения).

**Самопрезентация.** По сути, имидж и есть самопрезентация, внешняя сторона образа, в котором проявляются наиболее существенные его характеристики. Среди свойств личности и комплексов умений, способствующих успешности самопрезентации в различных ситуациях и обстоятельствах, следует назвать *социальный интеллект* (ориентация на человека, его эмоции и чувства), эго-компетентность, природное обаяние, харизму (от гр. — божественный дар, милость), способность к мобилизации и адаптивности, манипулятивные и артистические умения. Тормозящими факторами являются неспособность к самораскрытию, неуверенность в себе, застенчивость, комплексы и недостаток коммуникативных умений и навыков.

**Первое впечатление.** Поскольку на формирование мнения о другом человеке сильно влияет первое впечатление о нем, постольку для правильного восприятия себя другими очень важно создать позитивное первое впечатление. На первое впечатление, которое складывается о человеке, влияет *фактор новизны*. Считается, что мнение о новом человеке (идентификация) складывается в течение от 4 сек до 1 мин, так как мозг торопится отнести нового человека к тому или иному уже известному типу. По сути, происходит стереотипизация (от гр. — твердый + — отпечаток — повторяющийся без изменений, шаблонный).

По особенностям нашей памяти информация старается удержаться в той же ячейке, куда она попала первоначально, поэтому, увидев впервые новый объект, мы сознательно или бессознательно причисляем его к категориям «нравится», «безразличен» или «не нравится». На основе сделанных оценок рождается разнообразная гамма чувств — от неприятия того или иного человека до симпатии, порой даже любви к нему. Более объективно такие характеристики отношений выявляются в первые две недели, когда люди присматриваются друг к другу. В последующих контактах люди в большинстве случаев играют необходимые роли, надевают маски в соответствии с ситуацией, т.е. демонстрируют имидж. Кроме того, характеристики, даваемые нами человеку, в свою очередь, начинают сами влиять на оценку друг друга, на взаимоотношения, которые складываются между людьми, на их взаимопонимание.

Один мудрец сказал, что жизнь есть не что иное, как работа над своим лицом. Лицо — главная составляющая имиджа. Чувства, которые мы показываем лицом, создают чуть ли не большее впечатление, чем наряд, которым мы украшаем свое тело. Осознанное использование глаз, например, повышает силу внушения слов на 25 %. Для того чтобы быть обаятельным, нужно научиться управлять своими эмоциями и выражениями лица (взгляд, мимика), заниматься фэйсбилдингом («строительством лица»), т. е. специальными упражнениями, гимнастикой для лица, аэробикой глаз.

На первое впечатление влияет **фактор привлекательности**. Человека, который нам нравится внешне, чаще всего, как правило, считают более хорошим, умным, интересным. Так, в ходе одного из экспериментов, описанных В.Н.Куницыной, психологи заранее подготовили фотографии трех групп людей, лица которых группой экспертов были оценены как красивые, обыкновенные и некрасивые. Затем участников эксперимента (мужчин и женщин в возрасте от 18 до 24 лет) спросили: «Что вы можете сказать о внутреннем мире каждого из изображенных на фотографии людей?» Мужчины и женщины, участвующие в эксперименте, описали «красивых» людей как более уверенных в себе, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, находчивых, богатых духовно, чем «некрасивых» и даже чем тех, что находились в категории обыкновенных. Кроме этого, испытуемые мужчины оценили красивых женщин как более заботливых и внимательных.

Важным свойством успешного человека является также умение вызывать к себе доверие. Любой человек, а тем более деловой, должен пользоваться доверием у других. Доверие участников общения можно потерять в силу недостаточной компетентности, невозможностью обеспечить взаимодействие нужными ресурсами, демонстрацией смущения, неподготовленности и неуверенности, а также публичной критикой коллег или людей из организации и отрицанием нужд и прав собеседника, не выполнением взятых на себя обязательств и обещаний.

Достоинства и тактики, которые, как правило, вызывают доверие и формируют благоприятный имидж:

- как можно больше имейте информации по теме общения, хорошо обдумывайте то, что вы хотите сказать участникам взаимодействия;
- учитесь или выполняйте свою работу эффективно, с энтузиазмом, укладывайтесь в регламент, демонстрируйте контактность;
- чаще улыбайтесь, будьте дружелюбны, открыты, аккуратны и опрятны в одежде, ходите и сидите прямо;
- развивайте представительные и презентационные умения, выражайте положительный эмоциональный настрой;
- не бойтесь просить помощи у партнеров или предлагать ее, прислушивайтесь к советам других;
- не будьте слишком негативны по отношению к себе, стройте капитал на своих достоинствах, заставьте их работать на вас;

- запомните, что ваш имидж — это главный аспект вашей личности, приспособляйте свой имидж к различным группам людей (по возрасту и по статусу);

- наблюдайте за другими людьми, записывайте, что впечатляет и восхищает вас в других людях;

- начинайте сегодня же осуществлять свой план действий;

- рассматривайте прежние неудачи как новую возможность.

Имидж включает и **внешний вид**. Созданию правильного внешнего облика собеседника способствует его одежда, так как сначала доверие проявляется к имиджу, а уж затем к словам. Обычно люди, которые на работе выглядят уверенно, добротно одеты, демонстрируют доброжелательный взгляд и владеют собой, как правило, более приятны для общения. На имидж влияет и то, как человек пишет и говорит, как умеет владеть собой, каковы его невербальные сигналы, привлекательность и представительность. Профессиональный имидж требует также хорошего состояния тела: подходящие к деловой ситуации духи и лосьон после бритья, ухоженные, пахнущие свежестью волосы. Все это вызывает положительные ассоциации.

Известна сценическая шутка об одном неаккуратном молодом человеке, который собирался на маскарад и спросил у знакомого, в какой же костюм ему одеться, чтобы его не узнали. Тот посоветовал: «Да ты помойся, отутюжься, причешись — и тебя никто не узнает!»

В литературе не существует каких-либо твердых правил по поводу делового костюма, но в связи с тем, что он может отвлекать внимание собеседника от доносимой информации, для большинства видов профессиональной деятельности считается наиболее безопасной традиционная и консервативная одежда.

Большую помощь в успешной деятельности может оказать **чувство юмора** участников взаимодействия. Однако целесообразно придерживаться середины между сверхсерьезным и легкомысленным подходом. Лучшими шутками считаются те, которые имеют отношение к предмету общения, или те, которые помогают в определенной ситуации снять напряжение и разрядить обстановку. Однако необходимо отметить, что смех безобиден, если он не относится к конкретному лицу, никого не задевает. Чувство юмора социально. Насмешка над конкретным человеком, национальностью, традициями или специальностью может вызвать резкую эмоциональную реакцию, вспышку негодования и даже спровоцировать драку. В то же время для имиджа иногда полезно смеяться над самим собой.

Помимо использования приемов улучшения внешнего облика с помощью разнообразных средств (языка тела, одежды, аксессуаров, косметики и т.п.) используются для самопрезентации и разнообразные коммуникативные стратегии.

Э.Джонс и Т. Питман в 1982 г. описали некоторые стратегические техники самопрезентации, которые люди используют в повседневной жизни. К ним относятся:

*инграция* — приукрашивание, самовосхваление, стремление сделать себя привлекательным, особенно для тех, кто имеет высокий статус;

*самоподдержка* — стремление произвести впечатление, описывая свои таланты и выдающиеся познания;

*«греться в лучах чужой славы»* — выстраивание своего образа путем подчеркивания тесной связи с успешными, знаменитыми людьми;

*уравновешивание успехов и ошибок* — создание помех и обоснование оправданий для плохих результатов и неудач (например, при поражении использовать эвфемизм: «неполная победа»).

Для поддержки благоприятного имиджа необходимо не только быть компетентным, иметь располагающий внешний вид, обладать привлекательностью, уметь ладить с другими, но и вырабатывать собственный набор этических правил для создания безупречной репутации:

- всегда сохранять конфиденциальность, держать взятое слово;
- работать над созданием поддерживающей и способствующей работе среды, репутации;
- как можно чаще использовать одобрение достижений и успехов, достигнутых в ходе взаимодействия;
- иметь постоянное желание искать новые решения и способы действий и быть готовым применить другой подход;
- обращать внимание на невербальные сигналы и любые другие признаки, указывающие на то, что у собеседника возникают трудности, и корректно «подстраиваться», проявляя гибкость.

### **Имидж-техника "Выглядеть как иностранец"**

Техника позволит развить гибкость в построении собственного имиджа, расширить представление о ключевых компонентах имиджа.

### **Имидж-техника "Не заставляйте переспрашивать"**

Техника поможет стать более приятным в общении с другими людьми.

### **Имидж-техника "Образ вдумчивого человека"**

Техника поможет создать образ вдумчивого, серьёзного человека.

### **Имидж-техника "Образ внимательного слушателя"**

Упражнение поможет создать имидж внимательного слушателя.

### **Имидж-техника "Образ наблюдательного человека"**

Техника поможет развить имидж наблюдательного человека.

### **Имидж-упражнение "Валет - Дама - Король"**

Упражнение поможет развить гибкость собственного имиджа, а также восприятие имиджа других людей.

### **Имидж-упражнение "Водитель - пешеход"**

Упражнение направлено на развитие гибкости в собственном имидже.

### **Имидж-упражнение "Дельта-люди"**

Упражнение позволит отрефлексировать компоненты вашего имиджа и имиджа других людей, проанализировать имидж с точки зрения его "долгоиграющего эффекта".

### **Имидж-упражнение "Плагиат"**

Формирование и развитие собственного уникального имиджа.

### **Имидж-упражнение "Развитие умения смотреть в глаза"**

Упражнение поможет развить в себе способность смотреть в глаза другим людям, тем самым повышая уровень доверия к себе, делая контакт более плотным.

### **Имидж-упражнение "Эффектные движения"**

Процедура группового психологического тренинга. Участники обмениваются между собой привлекательными жестами, телодвижениями.

### **Коммуникативное упражнение "Валентность"**

Процедура группового психологического тренинга, направлена на развитие имиджа, коммуникативной компетенции.

#### ***Подумай и выполни задание***

Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и попробуйте определить, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и где, как вы сами знаете, вам требуется помощь.

Составляющие имиджа	Создает помехи	На среднем уровне	Выше среднего	Первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения (письменного и устного)				
Навыки презентации				
Светские навыки				

Умение вести себя за столом				
Визуальный контакт				
Рукопожатие				
Осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой (волосы, кожа, руки)				
Одежда и индивидуальный стиль				
Манеры				

### Самодиагностика «Мой имидж»

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, на которые вы должны ответить «да» и «нет».

1. Я уверен в себе.
2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза.
3. У меня есть чувство юмора.
4. Я доброжелательно отношусь к людям.
5. Я уверен в своей внешней привлекательности.
6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его.
7. Я испытываю чувство самоуважения.
8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми.
9. Я из тех людей, которые не лезут за словом в карман.
10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие — в норме.
11. Я предпочитаю взаимовыгодные разрешения споров.
12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.
13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.
14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.
15. Я говорю людям комплименты.
16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения.
17. Мой гардероб тщательно подобран.
18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.
19. Мои волосы всегда чисты и аккуратно уложены.
20. Я владею тактикой действий в конфликтных ситуациях.
21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.
22. Я питаюсь правильно и избавлен от «плохих» привычек.
23. Я владею приемами красноречия.

Обработка результатов.

Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имиджа для вас не существует. Если присутствуют ответы «нет», то это сигнал к соответствующим действиям.



## **Раздел 2. Техники и приемы общения. Конфликты, их разрешение.**

### **Тема 2.1. Психологические особенности общения.**

#### **План изучения темы:**

- 1. Средства общения: вербальные и невербальные.**
- 2. Слушание в межличностном общении: виды и техники слушания.**
- 3. Приемы активного слушания**
- 4. Невербальные средства взаимодействия..**
- 5. Этика делового общения: требования к речи, внешнему виду и поведению участников**

#### **Практические занятия:**

- 1. Система приемов эмоциональной саморегуляции: релаксация, визуализация, концентрация, самовнушение.**

#### **Текст для релаксации:**

Я отдыхаю

Я расслаблен

Все тело отдыхает

Не чувствую никакой усталости

Я отдыхаю

Дышу свободно и легко

Дышу ровно и спокойно

Сердце успокаивается

Оно бьется ровно и ритмично

Расслаблены ручки руки

Плечи расслаблены и опущены

Чувствую тяжесть рук

Приятное тепло чувствую в руках

Расслаблены чувства ноги

Они неподвижные и тяжелые

Приятное тепло чувствую в ногах

Все тело расслаблено

Расслаблены мышцы спины

Расслаблены мышцы живота

Расслаблены мышцы лица

Лоб разглажен

Веки опущены и мягко сомкнуты

Все лицо спокойное и расслабленное

Я отдохнул

Чувствую себя свежим

Дышу глубже и чаще

Чувствую бодрость и свежесть во всем теле

Потягиваюсь

Открываю глаза

Тело напряжено как пружина

Хочется встать и действовать

Я полон сил и бодрости.

Рефлексия:

- что вы чувствуете?

- что понравилось?

- что изменилось в эмоциональном состоянии?

-какие ощущения в теле?

- какое настроение?

Упражнение: Compliment.

Задача: передать переживаемые позитивные эмоции и способствовать созданию хорошей атмосферы.

Инструкция.

Участники по кругу говорят соседу комплименты. Собеседник должен показать свою радость и принять их. Важное условие: комплименты должны быть искренними. По цепочке пока не замкнется круг.

Рефлексия: Понравились ли Вам комплименты? Как Вы чувствовали при получении комплиментов?

### **Использование техники визуализации.**

1.Образы моря с набегающими лениво волнами или неба с медленно плывущими вдали облаками считаются универсальными для релаксации. Голубой и зеленый цвета наиболее комфортны для глаз с физиологической точки зрения. Картинка или фотография с голубым или зеленым фоном, стоящая на рабочем столе, даст возможность сделать паузу для микрорелаксации во время рабочего дня.

2.Внимательно посмотрите на одну из геометрических фигур на рисунке. Закройте глаза и попытайтесь нарисовать ее в уме.

3.Внимательно рассмотрите в течение нескольких мгновений какой-либо трехмерный предмет – яблоко, телефон, чашку. Закройте глаза и представьте этот предмет как можно подробнее и ярче.

4Представьте школьный класс, где вы учились в детстве.

5.Представьте свою квартиру, мысленно пройдитесь по комнатам.

6. Представьте кого-нибудь из знакомых.

7.Представьте свое отражение в зеркале.

### **Задание №1.«Составь слово».**

Цель: развитие произвольного внимания.

Время выполнения: 5 минут.

Инструкция: Дети в своих рабочих тетрадях должны составить из предлагаемого набора букв как можно больше слов.

Вариант 1: а, к, с, о, и, м, р, т.

Вариант 2: м, ш, а, н, и, ы, г, р.

**Упражнение “Ладонь – кулак”.** Руки на столе, поочередно одну разжимаем, другую – в кулак. При этом одновременно спрашивается таблица умножения.

Естественные приемы регуляции организма являются одними из наиболее доступных способов саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- купание (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- высказывание похвалы, комплиментов и пр.

**Упражнение 4. Воображение с пользой.** Вот представьте сейчас, что вы отрезаете дольку лимона. Или кусаете зеленое хрустящее яблоко. Представили? Если да, то наверняка почувствовали, что во рту появилась слюна. Это организм отреагировал на образ, хотя в реальности ничего не происходило. Наш организм очень доверяет тем образам, которые мы создаем в психике. Помните, пожалуйста, об этом, если любите проигрывать в голове картинки со страшными исходами. И не удивляйтесь, что становится реально тревожно. Как можно использовать эту особенность? Если кратко, то, желая стать, например, более бодрым, мы должны представить себя именно таким (и желательно сопровождать это образами – например, как солнце посылает энергию через свои лучи и они наполняют нас энергией). Если же нужно расслабиться – тогда к вашим услугам другие образы – например, как после бани или массажа вы пьете ароматный чай. А еще воображение поможет отреагировать эмоции, например гнев: необязательно бить посуду или оргтехнику в реальности, можно проделать все это в воображении, эффект облегчения тоже будет.

**Упражнение 2. «Мысли на бумаге»** Полезно использовать либо на ночь, перед засыпанием, либо если чувствуете, что «голова пухнет от дел».

Возьмите лист бумаги (или создайте новый документ на устройстве) и выписывайте все мысли, которые «крутятся» в голове, в хаотичном порядке, независимо от их важности. И так до ощущения, что «все, в голове ничего не осталось». После такого переноса информация остается во внешнем мире и нет необходимости удерживать ее в оперативной памяти.

## **2.Правила ведения беседы и письменной коммуникации.**

### **Упражнение «Деловой этикет».**

#### **Ситуационное упражнение «Деловой этикет»**

Цели: **проверить ваше понимание культурных различий**; сравнить ваше понимание вопроса и международный опыт с позиций участников тренинга.

Начало упражнения :каждый обучаемый должен заполнить анкету из семи пунктов; сравните свои ответы с представленными ответами в конце упражнения ;составьте группы из 5 —7 человек и сопоставьте международный опыт. Дали ли владельцы такой информации более правильные ответы? обсудите в группе действия, которые следует предпринять, чтобы улучшить свое понимание культурных различий.

Ситуация. Вы собираетесь в деловую поездку за границу? Проверьте свои знания делового этикета и коммуникации. (Подчеркните свой вариант ответа. На некоторые вопросы возможен более чем один ответ.)

1.В ходе деловых встреч можно обращаться по имени в следующих странах:

- а) в Великобритании, так как все весьма общительны;
- б) в Австралии, так как отсутствие формальностей является правилом в этой стране;
- в) в Китае, так как это имя и фамилия;
- г) в Японии, так как фамилии легко исказить при их произношении.

2. В Китае предлагайте дорогие подарки хозяевам встречи в следующих случаях:

- а) каждый раз, когда они просят об этом;
- б) когда вы нуждаетесь в помощи, чтобы уехать из страны;
- в) никогда. Если они не могут ответить взаимностью, то они почувствуют себя униженными.

3. В каких странах визитная карточка вызывает уважение?

- а) в Японии. Наличие визитной карточки у служащего зависит от его работодателя;
- б) на Тайване. Она характеризует ранг и статус лица;
- в) во Франции (особенно карточки, характеризующие опыт работы).

4. При ведении дел в Японии необходимо соблюдать следующие правила:

- а) не прикасаться к кому-либо;
- б) не оставлять палочки для еды в рисе;
- в) не приглашать людей в более дорогие рестораны, чем те, куда пригласили вас;
- г) не делать ничего из перечисленного ранее.

5. Обильные завтраки неуместны везде, за исключением следующих стран:

- а) Италии. Местные жители любят приводить всю семью;
- б) Мексики. Здесь жители не склонны начинать работу раньше 10 ч утра;
- в) США. Американцы изобрели эти завтраки;
- г) Франции. Здесь люди больше всего любят порассуждать утром.

6. В ряде стран цвету придают смысл. Что верно?

- а) у корейцев написать имя человека красным означает его смерть;
- б) в Китае и Японии подарки, завернутые в белое или черное, следует преподносить только на похоронах;
- в) костюмы пурпурного цвета в Великобритании означают отсутствие вкуса.

7. Что из приведенного далее считается непристойным жестом?

- а) знак «о'кей» в Бразилии;
- б) сильное похлопывание по плечу в Швейцарии;
- в) делать что-либо **левой рукой в Саудовской Аравии**;
- г) большой палец между вторым и третьим пальцами в Японии.

Правильные ответы: 1 — б, в; 2 — в; 3 — а, б; 4 — г; 5 — в; 6 — а; 7 — а, в, г.

### **Ситуация «Неопрятный преподаватель»**

Информация для руководителей. Вы руководите элитарным образовательным учреждением, в котором учатся дети из состоятельных семей города. Ваша педагогическая команда успешно осуществляет обучение и развитие детей.

Вместе с тем один из ваших педагогов весьма вас беспокоит, хотя он и работает эффективно и профессионально. Он сам и его машина всегда неряшливы и неопрятны. Несколько родителей уже говорили вам, что этот педагог выглядит как будто в своей одежде он спит. В то же время вы заметили, что педагога это вообще не волнует; он не понимает, как важно хорошо выглядеть, особенно в вашей организации, где принято носить стильные, деловые костюмы.

Один из работников вашей организации также жаловался вам в частной беседе, что этот педагог повысил на него голос, хамски ответил на замечание. Действительно, вы заметили, что этот педагог в последнее время стал каким-то агрессивным, порой даже грубым. У вас **небольшая организация**, вы не можете и не хотите потерять профессионально способного сотрудника. Вместе с тем ему надо напомнить, что нужно быть в хороших отношениях со всеми: детьми, их родителями и коллегами.

Информация для педагога. Вы преподаете экономические и управленческие дисциплины, выполняете все плановые обязательства, и у вас хорошие контакты с детьми. Содержание ваших занятий профессионально грамотное, инновационное, с применением активных методов обучения, и вы можете доказать любому свой профессионализм.

Однако пару дней назад родитель одного из ваших учеников раскритиковал вас за методику оценивания знаний обучаемых. Последующая дискуссия произошла на несколько повышенных тонах, потому что он никак не соглашался с тем, что вы ему говорили. Но ведь он же был не прав, а вы энергично защищали свои педагогические приоритеты.

Ваш руководитель пригласил вас к себе, наверное, по поводу этого случая. Вы до сих пор уверены, что поступили абсолютно правильно, накричав на того родителя, Вы помните также, что еще в прошлом году директор критиковал ваш внешний вид.

### **3.Ролевая игра «Собеседование с работодателями».**

Цель упражнения: выработка навыков эффективной самопрезентации. Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Также все участники (или некоторые из них) пробуют себя в роли работодателя.

Вызываются два добровольца: "соискатель" и "работодатель". С помощью ведущего задается фабула ролевой игры: что за организация, какая должность у "работодателя", о какой вакансии идет речь, какие личностные особенности у "соискателя". Последнее необязательно – пусть участник играет сам себя.

"Работодателю" можно дать инструкцию, что он сам должен решать в конце, принят человек или нет. Для разнообразия можно сделать и так, что а) решения принимает ведущий, б) решения принимает группа через обсуждение и голосование.

"Работодателю" можно дать секретную инструкцию, в которой, например, дать установку на то, чтобы "валить" "соискателя", или вести себя как-то по особенному.

Игра пройдет живее, если с каждой новой сценкой вводить новые элементы. Можно, например, ввести собеседование сразу с двумя "соискателями" (и пусть они между собой ссорятся). Или даже наоборот: один "соискатель"



против двух "работодателей" (они могут быть из одной фирмы или из двух разных).

Другие участники тренинга являются активными наблюдателями. Они должны анализировать и оценивать действия игроков, давать обратную связь "соискателю" относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

Обсуждение является важной частью этой процедуры. В нем участники ролевой игры получают развернутую связь, смотрят на себя глазами других участников. Поэтому обсуждение лучше проводить после каждой ролевой игры.

## **Тема 2.2. Конфликты, их источники и способы разрешения.**

**План изучения темы:**

**1. Конфликты, их источники и причины.**

**2. Виды конфликтов.**

**3. Динамика развития конфликта.**

**4. Стратегии и тактики поведения в конфликте.**

**5. Способы предупреждения конфликтов.**

**6. Пути и методы разрешения конфликтов.**

**1. Конфликт** (от лат. — столкновение) — это столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей.

К основным структурным элементам конфликта относятся:

**стороны конфликта** — те субъекты социального взаимодействия (участники), которые находятся в состоянии конфликта;

**предмет конфликта** — то, по поводу чего возник конфликт. Он может быть материальным и психологическим, достаточно значим для участников столкновения, являться фактором, определяющим поведение;

**мотивы конфликта** — внутренние побудительные силы, провоцирующие участие в конфликте;

**позиции конфликтующих сторон** — то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта;

**конфликтогены**, т.е. слова («красные флажки»), действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.

Типология конфликтов

По источнику	Объективные факторы социальной ситуации; столкновение потребностей, мотивов
По содержанию и сфере разрешения	Деловые; личностно-эмоциональные
По значимости	Для отдельных личностей; для малых групп; для больших групп, слоев, классов, общества
По типу разрешения	Уничтожение одной из противоположных тенденций; модификация обеих противоположных тенденций; отсрочка одной, победа другой; «буриданов осел»
По источнику	Объективные факторы социальной ситуации; столкновение потребностей, мотивов
По форме выражения	Сближение — удаление; сближение — сближение; удаление — удаление; агрессия, насилие; спор, вербальное и невербальное игнорирование; скрытые (латентные) и открытые конфликты
По типу структуры взаимоотношений	Вертикальные (руководитель — подчиненный, 70 — 80 % от всех конфликтов); горизонтальные (коллега — коллега); смешанные
По социальной формализации	Конфликты официальные; неофициальные
По социально-психологическому эффекту	Развивающие участников; способствующие самоутверждению одной личности и ограничению другой
По социальным результатам	Конструктивные (созидательные); деструктивные (разрушительные)
По длительности	Кратковременные; затяжные
По степени влияния на коллектив	Лихорадящие (мелкие инциденты); разрушительные (глубокие расхождения)

Конфликтность человека нередко определяется его психологическим типом.

Первый тип поведения в конфликте — **агрессор**. Такое поведение свойственно людям, эмоционально неустойчивым, тревожным, которые стремятся компенсировать эти свои качества демонстрацией решительности,

выраженной нередко в грубости, бесцеремонности, подчеркивании своей значимости.

Второй тип поведения — **жертва**. Такой человек провоцирует возникновение напряженности в отношениях между людьми.

Конфликты могут и должны приводить к позитивным изменениям и взаимной выгоде сторон, а не превращаться в борьбу амбиций сильных и унижение слабых. Даже такая не всегда эффективная стратегия, как **компромисс** (от лат. *compropt* — соглашение путем уступок) может стать первым шагом к сотрудничеству, так как в результате компромисса отношения между вчерашними врагами хоть и не превращаются в дружеские, но становятся менее враждебными.

**2.К основным видам конфликтов относятся:** межличностные **конфликты**, **конфликты** «личность – группа», **конфликты** между малыми, средними и большими социальными группами, международные **конфликты** между отдельными государствами и их коалициями.

**1.внутриличностный (интраперсональный)** — ролевой конфликт, возникает из-за состояния неудовлетворенного человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанными с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей, низкой самооценкой и стрессов. Чаще всего такой конфликт разрешается самостоятельно или с помощью консультанта-психолога;

**2.межличностный (интерперсональный)** — наиболее распространенный тип конфликта из-за несовместимости взглядов, интересов, целей, направленности и потребностей участников взаимодействия, преследующих свои конкретные цели. Встречаются межличностные конфликты вертикальные (учитель—ученик), горизонтальные (коллега —коллега) и смешанные. Эти конфликты обычно разрешаются руководителем — фасилитатором (от англ. — облегчать, помогать, способствовать);

**3.между личностью и группой** — проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения;

**4.межгрупповой** — происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

**5.Идеологические**

**6.Экономические**

**7.Социально – бытовые**

**8.Семейные ( бытовые)**

**3.Динамика конфликта** – это процесс изменения конфликта.

**Этапы конфликта:**

**Предконфликтная ситуация** – это время вызревания конфликта, развития и обострения противоречий, его вызывающих.

**Инцидент** – это пусковой механизм, который инициирует открытое противоборство сторон, начало конфликта. В отличие от инцидента повод (конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий) – это ещё не конфликт.

**Эскалация конфликта** – стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума и происходит мобилизация всех ресурсов: материальных, политических, финансовых, информационных, физических, психических и др. Переговоры и другие мирные способы разрешения конфликта на этой стадии затруднены. Разум уступает место эмоциям, могут теряться первоначальная причина и основная цель конфликта, на первое место выдвигаются новые причины и новые цели.

**Завершение конфликта** – окончательный этап открытого периода конфликта, который может наступать при явном ослаблении одной или обеих сторон или исчерпании их ресурсов, не позволяющих вести дальнейшее противоборство, очевидной бесперспективности продолжения конфликта и ее осознание его участниками, преобладании одной из сторон и ее способность подавить оппонента или навязать ему свою волю, появление в конфликте третьей стороны и ее способность и желание прекратить противоборство..

**Послеконфликтный период** – период ликвидации основных видов напряженности, нормализация отношений между сторонами.

**4. Стратегия поведения в конфликте** - ориентация личности по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта. Выделяют пять стратегий:

**соперничество** - заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения;

**сотрудничество** - позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны;

**компромисс** - предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой стороны;

**приспособление** - основывается на понижении своих стремлений и принятии позиций оппонента;

**избегание** - участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению.

Стратегии в конфликте реализуются через различные тактики, в числе которых:

**-тактика захвата и удержания объекта конфликта.** Применяется в конфликтах, где объект материален;

**-тактика физического насилия.** Применяются такие приемы, как уничтожение материальных ценностей, физическое воздействие, нанесение телесных повреждений, блокирование чужой деятельности, причинение боли и т.п.;

**-тактика психологического насилия.** Вызывает у оппонента обиду, задевает самолюбие, достоинство и честь;

**-тактика давления.** Приемы включают предъявление требований, указаний, приказов, угрозы, вплоть до ультиматума, предъявление компромата, шантаж;

**-тактика демонстративных действий.** Применяется с целью привлечения внимания окружающих;

**-тактика коалиций.** Цель - усиление своего ранга в конфликте. Выражается в образовании союзов, увеличении группы поддержки за счет руководителей, общественности, друзей, родственников, обращении в СМИ, различные органы власти;

**-тактика фиксации своей позиции.** Наиболее часто применяемая, основана на использовании фактов, логики для подтверждения своей позиции. Это убеждение, просьбы, критика, выдвижение предложений и т.д.;

**-тактика дружелюбия.** Включает корректное обращение, подчеркивание общего, демонстрацию готовности решать проблему, предъявление необходимой информации, предложение помощи, оказание услуги, извинение, поощрение;

**-тактика сделок.** Предусматривает взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.

**5.Предупреждение конфликтов** – это система различных способов, приемов воздействия и знаний, способствующих предотвращению открытого конфликта на стадии назревания противоречия. Технологию предупреждения конфликта могут применять как сами участники возникающего конфликта,

так и третье лицо – приглашенный эксперт, медиатор, либо независимый и объективный в нарастающей противоречии человек.

1. Напоминание о том, в чем прав ваш оппонент, а в чем правы вы.
2. Сведение проблемы к шутке, использование юмора.
3. Переведение разговора на другую тематику.
4. Уступка, если проблема спора не важна для вас, однако важно достигнуть определенной цели.
5. Хитрости, например, сказать оппоненту, что вы не успели разобраться в проблеме и предложить перенести разбирательство на завтра. За это время эмоции улягутся, и конфликт будет сглажен.
  
6. Толерантность к партнеру - «вхождение» в положение партнера, осознание его трудностей, выражение сочувствия; уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данном контексте и расходятся.
7. Отказ от дискриминации, что означает недопущение подчеркивания различий между партнерами, какого-либо превосходства одного над другим.
8. психологическое «поглаживание» - это поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации.

**6. В психологии выделяют несколько основных способов разрешения конфликтов:**

- компромисс, то есть, когда обе стороны делают определенные уступки друг другу для достижения более менее удовлетворительного решения;
- уступка, когда одна из сторон «сдает» свои позиции по причине неправоты или же из желания завершить конфликт, кроме того, этот шаг возможен в результате давления со стороны третьего лица;
- уход, избегание проблемы является решением конфликта с минимальными потерями, однако в большинстве случаев именно уход провоцирует образование нового, более сильного конфликта, поэтому этот способ самый нежелательный.

**6. Методы разрешения конфликта:**

- 1) внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
- 2) структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
- 3) межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- 4) переговоры;
- 5) ответные агрессивные действия.

### **Практические занятия:**

#### **1. Анализ конфликтных ситуаций.**

1. Ситуация : Мама ученицы 5 класса уверена, что по английскому языку ее дочь должна иметь «четыре», а не «три». Со своими претензиями она идет не к учителю, а сразу к завучу. Учитель, с которым мама предварительно не поговорила, считает этот поход к завучу некорректным и не желает давать никаких объяснений.

2. Ситуация :Случай на физкультуре. Ситуация произошла в школе (8 класс) в физкультурном зале на соревнованиях по футболу между классами. Между учениками параллельных классов возник какой-то конфликт. Педагог побежал разбираться, в чем дело (уже почти дошло до драки). Когда он подошел к мальчикам и попытался вмешаться, один из

учащихся послал педагога матом (он не понял, что это учитель). Когда же он осознал, что сотворил –отвернулся и продолжил спорить с другим учеником. Педагог добился того, чтобы встал вопрос об отчислении этого учащегося из школы (но его не отчислили)

#### **Способы управления конфликтами.**

**Цель занятия:** получить практический навык управления конфликтной ситуацией в организации через отработку различных личностных качеств.

**Задачи:** Разобрать конструктивные и деструктивные стороны конфликта

Понять технологию разрешения конфликта

Проработать навыки, необходимые для решения конфликтных ситуаций.

## **Упражнение №1. «Имя - качество». (5 мин)**

**Цель:** сформировать положительный эмоциональный настрой для групповой работы.

Участники по кругу называют свое имя и качество, которое помогает им налаживать отношения в новой группе и в их жизни.

## **2.Формирование навыков ведения конструктивного диалога.**

Техника конструктивного общения: 8 правил

Говорите на языке оппонента. Если это простой человек со средним уровнем образования, не стоит пускать ему пыль в глаза сложными терминами и мудреными выражениями. И наоборот. Если собеседник на голову выше вас, нужно стремиться выглядеть достойно и не теряться на его фоне. Всячески подчеркивайте свое уважение к собеседнику. Это должно проявляться не только в словах, но даже в жестах и выражении лица. Ищите точки соприкосновения с оппонентом. Если вы обнаружите, что у вас есть что-то общее (жизненные обстоятельства, черты характера и прочее), вам будет намного легче выстраивать диалог. Интересуйтесь проблемами собеседника. Если он хочет с вами чем-то поделиться, непременно выслушайте. Дайте оппоненту выговориться. Даже если вы в корне не согласны с его точкой зрения, он должен иметь возможность сказать все, что думает по этому поводу. Тогда и у вас появится право приводить развернутые аргументы. Используйте правило "вербализации эмоций". Проговаривайте то, что вы чувствуете. Это снимет напряжение и позволит установить доверие. Говорите конкретно. Если у вас есть варианты выхода из ситуации, непременно представьте их. В противном случае не стоит продолжать диалог, ведь он заведет вас в тупик. Не воспринимайте собеседника негативно. Если он что-то делает и говорит не так, не приписывайте это его личностным качествам.

Игра :«Разговор сквозь стекло» Цель: развитие умения вести диалог не вербально.

Описание игры: участники разбиваются на пары, а затем говорит: «Представьте, что один из вас находится в большом магазине, а другой ждем его на улице. Но вы забыли договориться о том, что нужно купить, а выход — на другом конце магазина. Попробуйте договориться о покупках сквозь стекло витрины. Но помните, что вас разделяет такое толстое стекло, что попытки кричать бесполезны: партнер все равно вас не услышит. После того



как вы «договорились», вы можете обсудить, правильно ли вы друг друга поняли.

### **3.Отработка навыков конструктивного общения. Окно «Джохари».**

#### **4.Анализ путей решения конфликтных ситуаций. Самооценка конфликтности. Игра «Добрый волшебник»**

Цель: развитие чувства коллективизма, умения дружить, сотрудничать со сверстниками

Описание: «Если бы ты был добрым волшебником и мог творить чудеса, то что бы ты подарил всем нам вместе?» Игра продолжается пока каждый не станет волшебником, желания повторять нельзя

В конце можно провести конкурс на самое лучшее желание для всех.

#### **5.Разработка рекомендаций и правил разрешения конфликтных ситуаций:**

- 1 Дайте партнеру высказать все свои претензии. Необходимо помнить, что человек в состоянии эмоционального возбуждения плохо воспринимает информацию и может неадекватно реагировать на ситуацию.
2. Попросите партнера спокойно обосновать претензии и сообщите, что вас больше интересуют факты, а не эмоции в качестве аргументов.
3. Сдерживайте эмоциональную агрессию спокойным состоянием и говорите с партнером на фоне положительных эмоций. Эмоции как психоэнергетическое явление передаются от одного человека к другому. Отрицательные эмоции затихают под воздействием положительных эмоций.
4. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цель препятствий. Проблема - это то, что надо решать. Неприязненное отношение к клиенту или к партнеру может заставить вас уйти от решения проблемы. Это грубейшая ошибка. Причина ее - ваши эмоции. Не позволяйте эмоциям управлять вами. Определите вместе с партнером проблему и сосредоточьтесь на ней.
5. Следите за тем, чтобы у вас или у вашего партнера не было скрытых ложных предположений или установок. Обсуждайте их открыто, так, чтобы ошибки можно было исправить.

6. Старайтесь делать общение открытым. Дипломатично говорите о том, что думаете или чувствуете, и побуждайте к этому партнера.
7. Избегайте неясностей. Если вам что-нибудь непонятно, просите объяснить. Если что-то непонятно оппоненту, дайте объяснение сами.
8. Научитесь правильно слушать. Проявляйте при этом заинтересованность и уважение к говорящему. Проявляйте сочувствие и дайте ему понять, что он услышан и понят. Слушайте внимательно, не прерывая и не осуждая. Время от времени передавайте услышанное своими словами, чтобы показать, что вы следите за ходом изложения.
9. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виноватых и не объясняйте создавшееся положение - ищите выход из него. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и партнер должны быть удовлетворены взаимно. И оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.
10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.
11. Очень важно в конфликте погасить всплеск отрицательных эмоций. Вам нужен спокойный обмен мнениями по обсуждаемой проблеме. Такой обмен должен вестись на равных.
12. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения. Выразите свое уважение и расположение партнеру и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите партнеру сохранить свое лицо, то вы не потеряете его.

**Упражнение «возьми себя в руки»** Цель: умение сдерживать агрессию  
Описание. Человеку говорят: «Как только ты почувствуешь, что забеспокоился, хочется кого –то стукнуть, что – то кинуть, есть очень простой способ доказать себе свою силу обхвати ладонями локти и сильно прижми руки к груди – это поза выдержанного человека»

## **II. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Дайте определение общению?
2. В чём заключается цель общения?
3. Какова взаимосвязь общения с деятельностью?
4. Назовите основные виды общения?
5. Перечислите уровни общения?
6. Что представляет собой общение как обмен информацией?
7. Перечислите средства вербальной коммуникации?
8. Перечислите средства невербальной коммуникации?
9. Что собой представляют коммуникативные барьеры в общении?
10. Охарактеризуйте технологию обратной связи в говорении и слушании?
11. Дайте определение межличностному взаимодействию?
12. Дайте определение социальному взаимодействию?
13. Дайте определение группе?
14. Перечислите виды групп?
15. Перечислите структуры отношений в обществе?
16. Перечислите феномены в структуре межличностных отношений в группе?
17. Какие явления порождает структура деятельностных отношений в группе?
18. Дайте определение лидерству?
19. Перечислите стили лидерства?
20. Перечислите виды социального взаимодействия?
21. Перечислите основные формы социального взаимодействия?
22. Перечислите механизмы межличностного восприятия?
23. Дайте определение рефлексии?
24. Дайте определение эмпатии?
25. Перечислите эффекты межличностного восприятия?
26. Какие можно выделить приемы слушания?
27. Какие виды такта проявляются в слушанье ?
28. Перечислите основные виды техники слушанья?
29. Назовите основные приёмы используемые при активном слушанье?
30. Перечислите правила ведения беседы?
31. Перечислите основные психологические типы собеседников?
32. Перечислите основные этические принципы общения?
33. Дайте определение этики делового общения?
34. Какие можно выделить приемы слушания?
35. Какие виды такта проявляются в слушанье ?
36. Перечислите основные виды техники слушанья?
37. Назовите основные приёмы используемые при активном слушанье?
38. Перечислите правила ведения беседы?
39. Перечислите основные психологические типы собеседников?
40. Перечислите основные этические принципы общения?
41. Дайте определение этики делового общения?
42. Дайте определение конфликту?
43. Дайте определение факторам конфликта?

44. Перечислите типы конфликта?
45. Охарактеризуйте динамику развития конфликта?
46. Дайте определение стратегии поведения в конфликте?
47. Дайте определение тактики поведения в конфликте?
48. Перечислите стратегии поведения в конфликте?
49. Перечислите тактики поведения в конфликте?
50. Охарактеризуйте способы предупреждения конфликта?
51. Дайте определение разрешению конфликта?
52. Перечислите методы разрешения конфликта?