**Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**Преподаватель: Ремская Елена Алиферьевна (каб. 301)**

**Для допуска и успешного прохождения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по дисциплине необходимо:**

1. Изучить предложенные в лекциях темы. Ответить на вопросы по теме. (Присылать не надо).

2. Провести самодиагностику по предложенным методикам. (Присылать не надо)

3. Подготовить реферат на тему: «Роль общения в профессиональной деятельности педагога». (Реферат оформляется в печатном виде, в соответствии с требованиями оформления рефератов).

4. Ответить на вопросы итогового теста (Лекция 15).

5. Реферат и бланк с ответами на вопросы теста принести на итоговое занятие 18.03.21г. (если отменят дистанционное обучение) или передать в 301 или 222 кабинет до 18.03.21г.

***По итогам выполнения задания будет выставлен зачет по дисциплине.***

**УСПЕХОВ!**

**Лекции 1-15**

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Общение – основа человеческого бытия» (2 часа)**

**4. Самостоятельная работа: «Классификация общения. Общение и деятельность» (2 часа)**

**5. Изучить тему. Ответить на контрольные вопросы.**

**6. Вопросы по теме:**

1. Дайте определение понятиям «психология общения» и «общение» и назовите девять групп коммуникативных потребностей человека.
2. Что общего и в чем различие общественных и межличностных отношений?
3. Каковы основные функции общения?

**Введение в психологию общения**

1. Психология как область научного знания.

Слово «психология» греческого происхождения и состоит из двух частей. Первая часть слова восходит к древнегреческому слову **psyche** – **душа**.

Своим названием психология обязана греческой мифологии, а именно мифу о любви смертной земной женщины Психеи и Эрота, сына богини Афродиты. Психея обрела бессмертие и стала равной богам, стойко выдержав все испытания, которым подвергла ее разгневанная Афродита. Для греков этот миф был образцом истинной любви, высшей реализацией человеческой души. Поэтому Психей – смертный человек, обретший бессмертие, - стала символом души, ищущий свой идеал.

Таким образом, первая часть слова психология указывает на особый мир явлений, находящихся в сознании человека и не похожих на те явления, которые человек видит невооруженным глазом в окружающем его мире. Смысл второй части **«логия»** - общеизвестен – в переводе с греческого – это **наука** или **учени**е. Соединив по смыслу первую и вторую части, получаем **«учение о душе»** или **«науку о душе»**.

С учением о душе связывали надежду на более глубокое познание и понимание человеческого поведения. Однако понять психические явления и объяснить поведение людей оказалось нелегко.

В настоящее время, современная **психология** определяется как наука, изучающая механизмы, закономерности и проявления психики, т.е. психология - это наука о психике.

**Объект психологии** (т.е. то, что психология исследует) **- человек** в совокупности всех проявлений его духовного и психического мира как результат исторического и культурного развития.

**Предметом психологии** является **психика** живых существ во всем многообразии ее проявлений, т.е. психического явления.

**Психика** – это субъективное отражение человеком предметов и явлений объективной действительности, представляющее собой функцию мозга.

Психика многообразна в своих формах и проявлениях. Психика человека – это его чувства, мысли, переживания, намерения, т.е. все то, что составляет его субъективный внутренний мир, который проявляется в действиях и поступках, во взаимоотношениях с другими людьми.

Психическое отражение является потому субъективным, что принадлежит субъекту и зависит от его субъективных особенностей. Психическое отражение не является зеркальным, механическим, пассивным копированием мира, оно сопряжено с поиском, выбором. Поступающая информация подвергается специфической обработке в связи с какой-то необходимостью, потребностями. Кроме того, психика самым тесным образом связана с работой мозга, но содержание психики производится не самим мозгом, ее источником является внешний мир.

Человеческая психика не дана человеку в готовом виде с момента рождения и не развивается сама по себе. Только в процессе общения и взаимодействия человека с другими людьми, в процессе усвоения им культуры, созданной предшествующими поколениями, у него формируется человеческая психика и специфические человеческие качества (сознание, речь и др.). В противном случае ничего человеческого ни в поведении, ни в психике не появляется (феномен Маугли).

1. Психология общения как отрасль психологической науки

**Психология общения** – отрасль психология, изучающая особенности человеческого общения.

**Психология общения** раскрывает не только своеобразие обмена информацией между людьми и социальными группами, но и показывает, как должны строиться, поддерживаться и развиваться взаимодействие и отношения между ними.

Основной категорией психологии общения является *понятие общение*.

**Общение** – это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение является важной составной частью социального бытия человека как общественного существа, человек не может существовать вне общения с другими людьми. Потребность в общении – одна из базовых потребностей общественного индивида. Выделяют *девять групп коммуникативных потребностей*:

* в другом человеке и взаимоотношениях с ним;
* в принадлежности к социальной общности;
* в сопереживании и сочувствии;
* в заботе, помощи и поддержке со стороны других;
* в оказании помощи, заботы и поддержки другим;
* в установлении деловых связей для осуществления совместной деятельности и сотрудничестве;
* в постоянном обмене опытом, знаниями;
* в оценке со стороны других, в уважении, авторитете;
* в выработке общего с другими людьми понимания и объяснения объективного мира и всего происходящего в нем.

Источником потребности в общении является коллективистская, социальная природа человека, свойственная ему потребность не только к индивидуальной, но и к совместной деятельности. Общение является не только потребностью личности, но и условием и средством ее удовлетворения.

*В самом общем виде* общение выступает как форма жизнедеятельности, как способ объединения и развития людей.

*Социальный смысл* общения состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта.

*Психологический смысл* общения состоит в том, что в ходе него субъективный, внутренний мир одного человека раскрывается для другого и происходит изменение мыслей, чувств и поведения взаимодействующих людей. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания, способы деятельности, а также формируется как личность.

**Общение – основа человеческого бытия**

**Общение в системе межличностных и общественных отношений**

1. Общение в системе общественных отношений

Содержание и уровень отношений человека с миром чрезвычайно многообразны. Человек, живущий в обществе, неизбежно вступает в различные социальные отношения в зависимости от того, к какому классу, национальности, группе он принадлежит.

Общение есть реализация всей системы отношений человека. Выделяют два ряда отношений - *общественные* и *межличностные*.

**Обще́ственные отноше́ния** — различные [взаимосвязи](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%B2%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D0%B5) между отдельными людьми или группами, обусловленные их социальными ролями.

**Социальная роль** есть фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений. Каждый индивид выполняет не одну, а несколько социальных ролей: он может быть бухгалтером, отцом, членом профсоюза, игроком сборной по футболу и т.д.

Общественные отношения возникают между:

* индивидами как частью [социальной группы](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D0%B0);
* группами индивидов;
* отдельными индивидами и группами индивидов.

В связи с этим, общественные отношения рассматривают на разных уровнях:

* на уровне социальных общностей (отношения классовые, национальные, групповые и др.);
* на уровне групп, занятых какой-либо деятельностью (производственные, учебные и др.);
* на уровне взаимосвязей людей в группах.

Общественные отношения складываются во всех сферах общественной [жизни](http://socio.rin.ru/cgi-bin/article.pl?id=1178). Выделяют экономические, социальные, политические, идеологические и другие виды отношений. Все они в совокупности и представляет собой систему общественных отношений.

В общественных отношениях человек выступает как представитель определенных классов, профессий, движений, объединений, партий и т.д. Такие отношения строятся на основе определенного положения, занимаемого каждым в обществе, выполнения человеком конкретных социальных ролей. Общественные отношения реализуются в деятельности конкретных личностей, в актах их общения и взаимодействия. Для общественных отношений характерна *социальная дифференциация*.

**Социальная дифференциация** – внутригрупповой процесс, определяющий положение, статус членов данной общности.

Общественные отношения носят *безличный характер*. Они характеризуются, как правило, отсутствием глубины в отношениях между субъектами: партнер по контакту может быть легко заменен другим человеком. Их сущность не во взаимодействии конкретных личностей, а во взаимодействии конкретных социальных ролей. Но в пределах своей роли поведение индивида не строго задано – каждая социальная роль всегда оставляет некоторый диапазон возможностей для своего исполнителя и он выступает как бы в двух качествах: как исполнитель безличной социальной роли и как неповторимая человеческая личность. Поэтому межличностные отношения служат основой для построения внутри системы безличных общественных отношений межличностных отношений.

1. Общение в системе межличностных отношений

**Межличностные отношения** – субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний людей в процессе деятельности и общения.

Межличностные отношения определяются с одной стороны ролевыми отношениями и индивидуальными личностными характеристиками субъектов – с другой.

Межличностные отношения вплетены в систему общественных отношений.

Природа межличностных отношений существенно отличается от природы общественных отношений эмоциональной составляющей. В основе межличностных отношений лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей.

**Классификация общения. Виды и функции общения.   
Структура и средства общения**

1. Классификация общения

Общение как социально-психологический феномен – это контакт между людьми, который осуществляется посредством языка и речи, имеет различные формы проявления. В зависимости от особенностей общения выделяют различные его виды.

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно. Классификации общения создаются по самым разным основаниям (по месту, по времени, по сферам деятельности, по типам субъектов, и т.д. и т.п.).

Классификация общения **по направленности**: *гуманистическое* и *манипулятивное*.

*Гуманистическое общение* характеризуется доверием, взаимностью, открытостью, отказом от решения собственных проблем за счёт партнёра. Это общение ориентировано на ценности свободы и достоинства, по сути своей это творческое общение, основой которого является совместный диалог, основанный на признании неприкосновенности достоинства партнёра. В гуманистическом общении мотивация и цели не должны противоречить средствам и результату.

*Манипулятивное общение* определяется как «общение, при котором к партнёру относятся как к средству достижения своих целей». В такого рода общении человек не признаётся как самоценность, хотя ценными могут признаваться те качества, которые могут быть полезны для достижения чьих - либо корыстных целей. В манипулятивном общении человек, как правило, не уважает достоинства партнёра по общению.

Классификация общения **по числу общающихся**: *межличностное, личностно-групповое* и *межгрупповое*.

*Межличностное общение* – общение между двумя-тремя субъектами.

*Личностно-груповое общение* – общение между одним человеком и группой.

*Межгрупповое общение* – общение между группами.

Классификация общения **по содержанию**: *деловое* и *личностное.*

*Деловое общение* – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность и служит средством повышения качества этой деятельности.

*Личностное общение* – это обмен неофициальной информацией, сосредоточенное в основном вокруг психологических проблем человека внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п.

Классификация общения **по контакту с собеседником**: *непосредственное* и *опосредованное.*

*Непосредственное (прямое) общение* - это общением«лицом к лицу», когда люди находятся рядом и общаются без каких-либо промежуточных звеньев, например, при встречи.

*Опосредованное (косвенное) общение* – это общение, когда люди отдалены друг от друга временем или расстоянием и общаются через посредника, например, обмен письмами.

Каждый вид общения имеет свои достоинства и недостатки. Так, в непосредственной беседе существует больше каналов обратной связи. Это означает, что каждый из общающихся способен увидеть и проанализировать, как противоположная сторона воспринимает информацию. Зато опосредованное общение очень упрощает жизнь людям робким и нерешительным.

1. Структура общения и его функции

*Под структурой объекта* в науке понимается порядок устойчивых связей элементов объекта исследования, обеспечивающих его целостность как явления при внешних и внутренних изменениях.

**Структура общения** – это совокупность основных элементов, из которых складывается процесс общения.

Поскольку понятие “общение” является сложным, трудным является определение структуры общения. Известны различные подходы к проблеме структуры общения.

В психологической литературе Г.М.Андреева в структуре общения выделяет **три её взаимосвязанных стороны**: *коммуникативной, интерактивной* и *перцептивной*.



*Коммуникативная сторона общения* состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

*Перцептивная сторона общения* означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

*Интерактивная сторона общения* заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Логическим основанием для моделирования структуры общения как процесса (передача информации, познания друг друга и обмен действиями) является выделение его относительно автономных компонентов: *субъекты общения, цель, содержание* и *средства общения*.

**Субъектами общения** являются живые существа, люди.

**Цель общения** – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». По целям общение делится на *биологическое* и *социальное*.

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

*Социальное общение* преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития межличностных отношений, личностного роста индивида.

У животных цели общения не выходят за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных и многих других потребностей.

**Содержание общения** – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде и т.д.

По содержанию общение может быть:

1. Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности).

2. Когнитивное (обмен знаниями).

3. Кондиционное (обмен психическими или физиологическими состояниями).

4. Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами).

5. Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

**Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств.

Различают *вербальные* (речевые) и *невербальные* (неречевые) средства общения.

*Вербальные средства общения* – речевые. Главным средством общения является язык. *Язык* — это система знаков, служащая средством человеческого общения. Знаком является любой материальный объект (предмет, явление, событие). Общее содержание, которое вкладывается в знак, называется его значением. Усваивая значения знаков, способы их организации для передачи сообщения, люди учатся разговаривать на том или ином языке. Все знаки подразделяются следующим образом:

* ***интенциональные*** — специально производимые для передачи информации
* ***неинтенциональные*** — непреднамеренно выдающие эту информацию.

В качестве неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций (волнение выдают дрожащие руки), особенности произношения (акцент могут стать показателем места происхождения, социальной среды человека).

Вербальное общение чаще всего принимает форму разговора.

*Невербальные средства общения* – неречевые средства. Инструментом общения является тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею.

**Под функциями общения** понимаются те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.

Общение полифункционально, что отражается во множестве существующих классификаций его функций. Значительная часть исследователей выделяет функции общения, связанные с обменом информацией, взаимодействием и восприятием людьми друг друга. Чаще всего выделяют **в общении три функции**: информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную и аффективно-коммуникативную.

**Информационно-коммуникативная функция** заключается в любом обмене информацией и охватывает процессы формирования, передачи и приема информации. Ее реализация имеет несколько уровней: *на первом уровне* осуществляется выравнивание различий в исходной информированности людей, которые вступают в контакт; *второй уровень* предусматривает передачу информации и принятие решений; *третий уровень* связан со стремлением человека понять других (общение, направленное на формирование оценок достигнутых результатов).

**Регуляционно-коммуникативная функция** заключается в регуляции поведения. Благодаря общению человек осуществляет регуляцию не только собственного поведения, но и поведения других людей, и реагирует на их действия, т.е. происходит процесс взаимного налаживания действий.

**Аффективно-коммуникативная функция** характеризует эмоциональную сферу человека, в которой выявляется отношение индивида к окружающей среде.

Помимо перечисленных функций, общение выполняет еще одну важную функцию – **функцию социализации**, которая заключается в том, что в процессе общения ребенок усваивает социальный опыт, у него формируются навыки взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: Практическое занятие № 1 «**Определение факторов, оказывающих влияние на восприятие людьми друг друга. Анализ искажений в процессе восприятия**» (2 часа)**

**4. Изучите теоретический материал по теме. Ответьте на контрольные вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.
2. Какие эффекты межличностного восприятия могут проявляться в процессе общения?
3. В чем сходство и различие таких механизмов социальной перцепции, как идентификация и эмпатия?

**6. Проведите самодиагностику по предложенным методикам.**

**Общение как восприятие людьми друг друга   
(перцептивная сторона общения)**

**Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние   
на восприятие. Искажения в процессе восприятия.**

1. Понятие социальной перцепции

Возникновение и успешное развитие межличностного общения возможно лишь в том случае, если между его участниками существует взаимопонимание. То, в какой мере люди отражают черты и чувства друг друга, воспринимают и понимают других, а через них и самих себя, во многом определяет процесс общения, отношения, складывающиеся между партнерами, и способы, с помощью которых они осуществляют совместную деятельность.

Таким образом, процесс восприятия одним человеком другого является обязательной составной частью общения и называется *перцептивной стороной общения*.

**Перцепция** (восприятие) —это отражение предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств. В данный процесс всегда вовлечены раздражение органов чувств, двигательные компоненты (движение глаз за объектом, проговаривание соответствующих звуков) и т.д.

Понятие, объясняющее восприятие, познание и понимание людьми друг друга - *социальная перцепция***.** Оно было впервые введено Дж. Брунером в 1947 году, когда был разработан новый взгляд на восприятие человека человеком.

**Социальная перцепция** – сложный процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с личностными характеристиками и интерпретация на этой основе поступков и поведения.

Социальная перцепция включает:

—процесс восприятия наблюдаемого поведения;

— интерпретацию причин поведения и ожидаемых последствий;

— эмоциональную оценку;

— построение стратегии собственного поведения.

Выделяют *три составляющие социально-перцептивного процесса:*

* партнера-наблюдателя;
* партнера-наблюдаемого;
* ситуацию (контекст).

Процесс социальной перцепции является сложной системой формирования в сознании человека образа другого человека в результате таких методов постижения людьми друг друга как восприятие, познание, понимание и изучение.

В общем виде процесс восприятия одним человеком (наблюдателем) другого (наблюдаемого) разворачивается следующим образом. В наблюдаемом для наблюдателя доступны для восприятия лишь внешние признаки, среди которых наиболее информативными являются внешний облик (физические качества плюс «оформление» внешности) и поведение (совершаемые действия и экспрессивные реакции). Воспринимая эти признаки, наблюдатель определенным образом оценивает их и делает некоторые умозаключения (часто бессознательно) о психологических свойствах партнера по общению. Сумма приписанных свойств дает необходимую возможность сформировать определенное отношение к наблюдаемому, которое чаще всего носит эмоциональный характер и располагается в пределах континуума «нравится — не нравится». На основании предполагаемых психологических свойств наблюдатель делает определенные выводы относительно того, какого поведения можно от наблюдаемых ожидать. Опираясь на эти выводы, наблюдатель строит стратегию поведения по отношению к наблюдаемому.

Поясним сказанное на примере. Человек, стоящий поздним вечером на автобусной остановке, замечает приближающегося пешехода. Тот одет в темную одежду, держит руки в карманах и двигается быстрой, решительной походкой. Если стоящий на остановке человек спокоен и уверен в себе, он может подумать приблизительно так: «Этот человек, видимо, замерз и очень спешит. Наверное, опаздывает домой или на свидание. Сейчас он спокойно пройдет мимо». Подумав подобным образом, наблюдатель спокойно продолжит свое ожидание. Если же человек на остановке встревожен или мнителен, он может рассудить по-другому: «Почему у него руки в карманах? Как он быстро надвигается на меня! У него может быть худое на уме. Вид больно подозрительный...» Подумав таким образом, человек скроется в тень («от греха подальше»).

Таким образом, на основе восприятия человека человеком складывается представление о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях партнера по общению и формируется собственное поведение. Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому, а результаты субъективной оценки партнера служат основой для построения поведения по отношению к нему. Партнер в свою очередь строит поведение, анализируя поведение и внешние проявления, которые предоставил ему наблюдатель, т.е., можно сказать, что мы сами формируем отношение к нам других людей.

К закономерностям восприятия относят его *субъективность*. Различные люди одну и ту же информацию воспринимаю по-разному. Происходит это по ряду причин: обладание разными психологическими наклонностями, способностями, интересами, и т.п.

Важность социальной перцепции состоит в том, что на основании образа партнера, который создается при знакомстве, строится в дальнейшем общение с этим человеком.

Выделяют *четыре основные функции социальной перцепции*:

* познание себя;
* познание партнера по общению;
* организация совместной деятельности на основе взаимопонимания;
* установление эмоциональных отношений.

Большое влияние на процесс социальной перцепции оказывают *социально-психологические особенности* партнеров по общению, такие как: индивидуальные, половые, возрастные, профессиональные и др. различия. Еще большее значение имеют *психологические качества* партнеров и имеющаяся у них система установок. *Психологические и социальные установки* как бы «запускают» определенную схему социальной перцепции. К наиболее существенным свойствам, на основе которых складывается впечатление о партнере по общению, относят *внешние признаки*, которые включают в себя внешний вид человека, его внешнее выражение своего внутреннего мира (поведение): манеру держаться, говорить, совершаемые поступки. Эти суждения основаны на так называемых «скрытых теориях личности», которые допускают наличие связи между физическими особенностями человека и чертами личности.

1. Эффективность восприятия и источники ошибок

Часто в качестве критерия эффективности восприятия предлагается использовать такой подход: если это помогло людям сработаться, вместе выполнить задачу, значит, социальная перцепция была адекватной. Но этого недостаточно.

Эффективность восприятия зависит от такого понятия как **замысел**, которое соотнесено с *наблюдаемым*. Занимая в акте социальной перцепции, на первый взгляд, более пассивную позицию, именно наблюдаемый является автором сообщения. В качестве текста выступают его внешний облик и поведение, а **в качестве замысла** *— истинное внутреннее состояние, чувства и намерения*, которые и должен воспринять и понять наблюдатель. **Критерием эффективности** будет *адекватное этому замыслу поведение наблюдателя*.

Наблюдателю эффективно воспринять наблюдаемого и построить эффективное поведение помогает:

* *высокий культурный уровень*, позволяющий на основе собственного или присвоенного опыта интерпретировать внешние проявления людей в их соотношении с личностными особенностями: «Знаю, что за этим может стоять»;
* *высокий рефлексивный уровень*, позволяющий развести свои профессиональные, возрастные, этнические и другие предубеждения и установки и реальные основания поведения, демонстрируемого наблюдаемым: «Я знаю, что надо посмотреть на эту ситуацию шире, чем я обычно привык это делать»;
* *высокий интеллектуальный уровень*, позволяющий отойти от эгоцентрической позиции в оценке действий наблюдаемого: «За внешним сходством моего и его поведения могут стоять различные причины»;
* *высокий уровень личностной зрелости*, позволяющий развести свои собственные проблемы и процессы интерпретации поведения другого человека: «Мой партнер и мои чувства по отношению к нему — это не одно и то же»;
* *большой репертуар поведенческих реакций*, позволяющий реализовать адекватное данной ситуации общения поведение: «Я знаю, как вести себя именно в этой ситуации».

Кроме того, полнота и характер оценки другого человека зависят от таких качеств оценивающего, как степень его уверенности в себе, присущее ему отношение к другим людям. Эти качества делают человека проницательным, своеобразным провидцем в сложной сфере взаимодействия людей.

В психологии область изучения свойств наблюдателя, влияющих на адекватность восприятия, достаточно широко проработана. Выявлено, что одни люди склонны в большей мере опираться при восприятии другого человека на физические черты (внешний вид), другие – на психологические характеристики (поведение). Известны данные о влиянии профессии на особенности восприятия. Например, педагоги, воспринимая и интерпретируя другого человека, больше всего ориентируются на его речь (даже более узко — на ее грамотность), а хореографы и спортивные тренеры — на физические данные. Известно, что женщины и мужчины обращают внимание на разные особенности других людей. Мужчины обычно видят и описывают других людей в терминах способностей («он хорошо рисует»), а женщины и девушки - в терминах Я-концепции («он думает, что хорошо рисует»). Мужские описания чаще включают в себя деятельность, не связанную с общением, тогда как женщины включают в описание больше межличностных отношений.

Выявлены некоторые возрастные особенности развития социально-перцептивных процессов. Так, у детей сначала формируется способность к распознаванию экспрессии наблюдаемого лица по мимике, затем — по жестам, а умение интерпретировать чувства через особенности построения отношений формируется лишь в подростковом возрасте. Для дошкольников важную роль в процессах восприятия играет «оформление» облика. Так, любой человек в белом халате вызывает у ребенка, пережившего неприятные ощущения на приеме у врача, один и тот же тип поведения.

В каждой ситуации общения в фокусе восприятия оказываются те признаки другого человека, которые позволяют определить его принадлежность к той или иной группе. А остальные черты и особенности этого человека, оказывающиеся не в фокусе, домысливаются и приписываются.

Приписывание связано с тем, что при первом восприятии человека у субъекта общения явно не хватает информации, которую приходится домысливать для того, чтобы составить какое-то впечатление о нем, построить прогноз относительно его поведения. Приписывание может базироваться на *эффекте ореола, эффекте новизны* и *первичности,* а также *эффекте стереотипизации*.

**Эффект ореола** - это формирование оценочного впечатления о человеке в условиях дефицита времени, оказывающее влияние на восприятие его поступков и личностных качеств. Он проявляется в форме *позитивной оценочной пристрастности* (положительный ореол) или *негативной оценочной пристрастности* (отрицательный ореол). Положительный ореол проявляется в приписывании человеку, о котором имеется благоприятное мнение, положительных оценок и тех качеств, которые в данный момент не наблюдаются. Отрицательный ореол проявляется, если общее впечатление о человеке оказалось отрицательным, то положительные его качества и поступки или не замечаются, или недооцениваются на фоне гипертрофированного внимания к недостаткам.

Эффект ореола проявляется в том, что при формировании первого впечатления общее позитивное впечатление о человеке приводит к его переоценке, а негативное – к недооценке.

Эффект ореола чаще всего возникает при следующих условиях:

1. когда воспринимающий судит о чертах, в которых он не разбирается;
2. когда черты связаны с нравственностью;
3. когда воспринимающий плохо знает данного человека.

**Эффекты первичности и новизны** состоят в том, что наиболее значимой информацией о ком-то является первая и последняя. Этот эффект подчеркивает важность определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем.

*Эффект первичности* возникает по отношению к незнакомому человеку, когда более значимой оказывается первая информация, т.е. первое впечатление о незнакомом человеке сильнее, чем последующие, поэтому и велика роль первого впечатления. Исправление первого впечатления о человеке требует длительного его познания и совершается с трудом.

*Эффект новизны* возникает по отношению к знакомому человеку, когда наиболее значимой оказывается последняя, более новая информация о нем, т.е. при общении со старым знакомым больше доверяют последней информации.

**Эффект стереотипизации** состоит в том, что суждение о человеке выносится на основании своего ограниченного прошлого опыта или устоявшегося мнения других, некритически воспринятого субъектом общения. *Стереотипы* – это упрощенные и стандартизированные концепции характеристик или ожидаемого поведения членов определенной группы.Создание стереотипов – это простой способ, позволяющий людям поддерживать порядок в сложном социальном обществе, в котором мы взаимодействуем. Таким образом, стереотипизация – это идентификация человека как принадлежащего к определенной группе с присущими ей особенностями.

**Психологические механизмы восприятия.**

Выделяю ряд универсальных психологических механизмов, обеспечивающих процесс восприятия и оценки партнерами друг друга в процессе общения, позволяющих осуществлять переход от чисто внешней оценки к пониманию и выработке отношения.

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

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа партнера по общению. В психологические механизмы восприятия входят узнавание образа, его сопоставление с памятью, осмысление и понимание. Все это берется из прошлого опыта человека.

**К механизмам познания и понимания другого человека** в процессе общения относятся *идентификация, эмпатия* и *аттракция*.

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

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

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

**К механизмам познания себя** в процессе общения относится *социальная рефлексия*.

**Социальная рефлексия** – способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению. Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

**Универсальным механизмом интерпретации мотивов и причин поступков другого человека** в процессе общения является *каузальная атрибуция*.

**Каузальная атрибуция** (англ. attribute - приписывать, наделять) – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения).

Различают три типа каузальной атрибуции:

* личностную – причина приписывается тому, кто совершает поступок (успех на экзамене однокурсника приписывается его умственным способностям);
* объективную – причина приписывается объекту, на который направлено действие (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что достался легкий билет);
* обстоятельственную – причина приписывается внешним обстоятельствам (успех на экзамене однокурсника приписывается тому, что удалось воспользоваться шпаргалкой).

**САМОДИАГНОСТИКА**

***1. Выполните психологический тест « Приятный ли вы собеседник».***

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы приятный собеседник?

**Тест «Приятный ли вы собеседник»**

Старайтесь отвечать на вопросы теста как можно более правдиво это приблизит результаты опроса к реальности.

***Инструкция***

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы любите больше слушать, чем говорить?

2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?

4. Любите ли вы давать советы?

5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?

6. Раздражаетесь, когда вас не слушают?

7. У вас есть собственное мнение по каждому вопросу?

8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?

9. Вы любите быть центром внимания?

10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?

11. Вы хороший оратор?

**Обработка результатов.**

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, и «нет» на вопросы 4 и 5, можете зачислить себе по одному баллу за каждый совпавший ответ.

**От 1 до 3 баллов** - трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

**От 4 до 8 баллов** - вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

**От 9 до 11 баллов** - вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

***2. Проанализируйте особенности вашего общения в начале разговора, при его поддержании и окончании. Для этого вспомните, как чаще всего вы общаетесь. Прочитайте и выделите ответы, соответст­вующие вашему стилю ведения беседы.***

***Способы начала разговора***

А. Начало разговора зависит от:

* собеседника, если он первый с вами заговорил;
* ситуации, если она требует от вас активности;
* цели, если она предусматривает совместное действие.

Б. Начало разговора зависит от:

* вашего желания общаться с этим человеком;
* вашего настроения вне зависимости от ситуации;
* вашей активности вне зависимости от цели, которая может и не предусматривать партнерского взаимодействия.

***Поддержание разговора***

А. Для поддержания разговора вы:

* искренне интересуетесь мнением собеседника;
* задаете вопросы, побуждающие собеседника поделиться с вами его знаниями;
* внимательно прислушиваетесь к проблемам вашего собеседника.

Б. Для поддержания разговора вы:

* рассказываете забавные случаи из жизни своей или других людей;
* делитесь своими проблемами;
* рассказываете о своих увлечениях, интересах.

***Завершение разговора***

А. Завершая разговор, вы**:**

* отдадите инициативу первым попрощаться своему собеседнику;
* ориентируетесь на реализацию целей своего собеседника;
* будете вежливо ждать, пока ваш собеседник выскажется, даже если спешите.

Б. Завершая разговор, вы:

* являетесь инициатором его прекращения;
* прощаетесь с собеседником, если ваша цель реализована;
* можете прервать его на полуслове, если потеряли интерес к со­беседнику.

Если ваши ответы чаще совпадали с вариантами А, то у вас есть явный талант слушателя. Однако замечали ли вы за собой напряжение, если беседа излишне затянулась? Проанализируйте эти случаи и попро­буйте найти новые способы ведения беседы.

Если ваши ответы совпадали с вариантами Б, то вы — доминант­ный собеседник, однако обратите внимание на навыки слушания. Мо­жет быть, за излишней активностью в разговоре вы пропускаете ценную информацию от своих собеседников.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Общение как взаимодействие» (2 часа)**

**4. Самостоятельная работа: «Взаимодействие как организация совместной деятельности» (2 часа)**

**5. Изучить тему. Ответить на контрольные вопросы.**

**6. Вопросы по теме:**

1. Назовите позиции взаимодействия в русле трансактного анализа и дайте их характеристику.
2. В чем заключается специфика взаимодействий с позиции ориентации на понимание и с позиции ориентации на контроль?
3. Определите понятие «межличностное взаимодействие». В чем заключается его суть и каковы составляющие?

**Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)**

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция

В процессе общения люди вступают в бесконечное количество различных видов взаимодействия. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида взаимодействия: *кооперация* (от лат. *cooperatio* — сотрудничество) и *конкуренция* (от лат. *сопсигго —* сталкиваюсь). Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции, говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения двух различных типов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

**Кооперация**, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил), проявляется во взаимопомощи и взаимовлиянии и предусматривает совместное достижение целей. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н.Леонтьев выделял в качестве ее характеристик разделение единого процесса деятельности между участниками и изменение деятельности каждого. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса. Поэтому для кооперации важны вклады участников взаимодействия и степень их включенности в него.

**Конкуренция** – это одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов и групп. Конкуренция отличается сильной вовлеченностью в борьбу и частичной деперсонализацией представлений о противнике ипредполагает создание затруднений и препятствий соперникам в достижении целей. По определению И.М.Шмелева конкуренция выражает отрицательное отношение к процессу взаимодействия, но может рассматриваться и как продуктивный тип, в ходе которого у субъектов взаимодействия возникает конкурентно-созидательная мотивация. Степени конкуренции: соревнование, соперничество, конфронтация, конфликт.

1. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа

Позиции взаимодействия в общении представлены в трансактном анализе – направлении, разработанном в 50-е годы XX века американским психологом Эриком Берном и предполагающем управлять действиями участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия. С точки зрения трансактного анализа каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций, которые условно обозначают как *Родитель, Взрослый, Ребенок*. Эти позиции не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью: это чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника. Эти стороны личности обладают абсолютно разными предназначениями, характеристиками и ценностями (таблица 1).

Таблица 1

Основные характеристики позиций Родитель, Ребенок, Взрослый

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Характеристики** | **Родитель** | **Взрослый** | **Ребенок** |
| 1. Характерные слова и выражения | Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен... и т.д. | Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно | Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно! |
| 2. Интонации | Обвиняющие, снисходительные, критические | 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) |

*Позиция Родителя* может быть определена как позиция "Надо!", родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает, придерживается системы ценностей, передающихся из поколения в поколение, ориентирован на воспитание.

*Позиция Ребенка* может быть определена как позиция "Хочу!", ребенок эмоциональный, импульсивный, нелогичный, является источником интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости, ему свойствен детский эгоцентризм.

*Позиция Взрослого* может быть определена как объединение позиций "Хочу" и "Надо", взрослый реально анализирует и перерабатывает информацию, не поддается эмоциям, логически мыслит, эффективно взаимодействует с окружающим миром, является посредником между Родителем и Ребенком.

Взаимодействие эффективно тогда, когда трансакции совпадают, например, если партнер обращается к другому как Взрослый, и тот отвечает с такой же позиции. В случаях, если трансакции не совпадают, взаимодействие может нарушаться или может вообще прекратиться. В данном случае трансакции являются "пересекающимися".

1. Ориентация на понимание и ориентация на контроль

Американские психологи Стейнберг и Миллер анализируют взаимодействие с похожих позиций, выделяя две основные, с их точки зрения, ориентации, возможные для участников взаимодействия. Это - *ориентация на контроль* и *ориентация на понимание*.

**Ориентация на контроль** предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сочетается с желанием доминировать во взаимодействии с преследованием своих, не связанных прямо с взаимодействием целей.

**Ориентация на понимание** включает стремление понять ситуацию и поведение других людей и связано с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов. При этом поведение человека основано на представлении о равенстве партнеров в общении и направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом общения.

«Контролеры» и «пониматели» придерживаются совершенно различных стратегий в разговоре относительно говорения и молчания.

*«Контролеры»* много говорят, значительно больше, чем другие партнеры, они как бы пытаются монополизировать взаимодействие, полностью связать его своими целями и своими темами. Довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием, ориентируя его в сторону своих нужд.

*«Пониматели»* обычно больше молчат в разговоре, им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они активно вовлечены во взаимодействие, однако внешне более пассивны, так как заняты внутренней работой по пониманию взаимодействия.

Разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении.

*Стратегия «контролера»* характеризуется неравными вертикальными (доминирующими) взаимодействиями и направлена на то, чтобы заставить партнера принять свой план взаимодействия, свое понимание ситуации. И довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

*Стратегия «понимателя»* характеризуется равными горизонтальными (равными) взаимодействиями и направлена на адаптацию к партнеру по общению, *«пониматели»* в основном демонстрируют стремление адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению. Разговор двух «контролеров» часто будет напоминать псевдосоответственное общение, когда каждый партнер будет пытаться навязать другому свой план и не реагировать на его план.

Следует отметить, что существуют и обратные влияния. Например, человек, "попавший" в общении на самую "верхнюю" позицию, обязательно в большей степени будет "контролером", чем, если бы он был внизу. Поскольку положение обязывает, следовательно, он должен регулировать взаимодействие.

Авторы указывают, что выделенные ориентации нельзя считать целиком и полностью отграниченными друг от друга, взаимоисключающими. Наоборот, они довольно часто могут сосуществовать, пересекаться, границы между ними стерты.

Таким образом, в процессе взаимодействия люди реализовывают планы, цели и решают деловые проблемы. В ходе взаимодействия изменяется поведение партнеров, вырабатываются общие мнения для достижения необходимого результата.

**Взаимодействие как организация совместной деятельности**

1. Понятие межличностного взаимодействия

В ходе общения для участников важно не только обмениваться информацией, но и организовывать «обмен действиями», спланировать общую стратегию.

Термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности – **интеракция**.

Понятие межличностного взаимодействия отражает инструментально-технологическую сторону общения и носит название **интерактивная сторона общения**.

Вступая в бесконечное количество различных видов взаимодействия, люди зачастую руководствуются следующими *основными мотивами взаимодействия*:

* максимизации общего выигрыша (мотив кооперации);
* максимизации собственного выигрыша (мотив индивидуализма);
* максимизации относительного выигрыша (мотив конкуренции);
* максимизации выигрыша другого человека (мотив альтруизма);
* минимизации выигрыша другого (мотив агрессии);
* минимизации различий в выигрышах (мотив равенства).

Межличностное взаимодействие разнообразно и состоит из следующих элементов:

* + действующая личность,
  + потребность в активизации поведения,
  + цель деятельности,
  + метод деятельности,
  + другое действующее лицо,
  + результат деятельности.

Взаимодействуя с окружающими людьми по разным поводам, человек выбирает стратегии поведения, соответствующие ситуации, поэтому элементом межличностного взаимодействия является также внешнее окружение или *ситуация*. Любой действующий индивид не находится в изоляции. Его окружает материальный мир, социальная и культурная среда. Совокупность *материальных, социальных* и *культурных условий* и составляет ситуацию, которая выражается *в условиях действия* и *средствах действия*. Ни один индивид не осуществляет деятельности без учета ситуации, которая входит в систему межличностного взаимодействия через *ориентацию индивидов*. Различают *оценочную* и *мотивационную ориентацию индивида* на ситуацию. Это означает, что каждый действующий индивид должен оценить свое окружение (других действующих индивидов, условия и средства окружающей среды) и с помощью мотивации внести коррективы в цель и методы осуществления межличностного взаимодействия.

Межличностное взаимодействие никогда не происходит мгновенно. Для ее осуществления в сознании действующего лица должно возникнуть достаточно устойчивое побуждение к активности. Любое действие начинается с возникновения у индивида потребности, это могут быть, например, физические потребности (в пище, сне и др.), потребности в безопасности, общении, достижении определенного статуса и др. Потребность актуализирует определенные мотивы. Актуализирующиеся мотивы вызывают интерес. Развитие интереса приводит к появлению у индивида цели**.** Момент появления цели означает осознание индивидом ситуации и возможность дальнейшего развития субъективной активности, что означает потенциальную готовность к совершению действий. Таким образом, механизм социального взаимодействия состоит из потребности, мотивации и самого действия. Этот механизм можно представить в виде следующей формулы: *Потребность + Мотив + Интерес = Взаимодействие.*

1. Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности

Классификация взаимодействия в основе имеет количественный аспект, то есть ориентируется на количество субъектов, участвующих во взаимодействии. Согласно ей различают взаимодействие между:

* группами,
* личностью и группой,
* двумя личностями (диада).

Различают три основных стиля взаимодействий: *ритуальный, манипулятивный* и *гуманистический.*

**Ритуальный стиль** обычно задан некоторой культурой. Его цель - не изменить другого в общении, а поддержать связь с социумом, подкрепить представление о себе как о члене общества в данной ситуации, заявить о своей компетентности в ней: например, стиль приветствий, вопросов, задаваемых при встрече, характера ожидаемых ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» - отвечать: «Прекрасно!», как бы дела ни обстояли на самом деле. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», притом не стесняться негативных характеристик собственного бытия («Ой, жизни нет, цены растут, транспорт не работает» и т.д.). Человек, привыкший к другому ритуалу, получив такой ответ, будет озадачен, как взаимодействовать дальше. Несоблюдение ритуала порождает предположение о некомпетентности человека, о его неумении соблюдать «правила игры» (например, длительное топтание гостя в прихожей, когда встреча давно уже закончена, может вызвать негативную оценку поведения с точки зрения принятых норм). Характерными особенностями ритуального стиля являются *ненаправленность, неинформированность, бессодержательность, невовлеченность* или *малая вовлеченность партнеров*. При таком общении партнер становится необходимым атрибутом выполнения ритуала. Ритуальный стиль не затрагивает важнейших проблем и интересов человека, но оно необходимо человеку.

**Манипулятивный стиль** имеет целью использовать партнера по общению в своих целях и проявляется, когда цель взаимодействия состоит в намерении управлять, обучать, оказать влияние, навязать свою позицию. Под *манипуляцией* понимают скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения манипулятором собственных целей. При этом важно, чтобы адресат считал эти мысли, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них. Таким образом, манипулятор перекладывает ответственность за совершенное по его же научению на свою жертву. Отсюда и негативное отношение к манипуляции, хотя манипуляция может иметь и положительные последствия, например, в обучении и воспитании. При манипулятивном стиле важно найти правильный подход к собеседнику, своеобразную тактику, учитывая и его особенности, и наличную ситуацию. Для осуществления манипуляции применяется широкий набор средств, таких, как отвлечение внимания, перехват инициативы и др.

**Гуманистический стиль** имеет целью не изменение другого, а изменение представлений обоих партнеров относительно объекта взаимодействия. Относительно же друг друга целью выступает взаимная поддержка. Данный стиль позволяет удовлетворить потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Гуманистический стиль предполагает соответствующее осознание и даже переживание ситуации взаимодействия.

При использовании каждого стиля применяются разные приемы самоподачи - от стремления понравиться до запугивания. Нельзя однозначно сказать, какой из названных стилей «хорош» или «плох»: в разных ситуациях и при различных позициях участников взаимодействия возможны разнообразные комбинации стилей поведения. Самым же главным для эффективного взаимодействия остается адекватное согласование всех трех компонентов - позиции, ситуации и стиля.

Конкретным содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делаются участниками. Так одна из схем предлагает выделить *три возможные формы*, или модели:

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

2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником — «*совместно-последовательная деятельность*» (пример — конвейер);

3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными — «*совместно-взаимодействующая деятельность*» (пример — спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро).

При анализе взаимодействия имеет значение и тот факт, как осознается каждым участником его вклад в общую деятельность: именно это осознание помогает ему корректировать свою стратегию. Очевидно, что от меры понимания партнерами друг друга зависит успешность стратегии и тактики совместных действий, чтобы был возможен их «обмен». Причем, если стратегия взаимодействия определена характером тех общественных отношений, которые представлены выполняемой социальной деятельностью, то тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры » (2 часа)**

**4. Самостоятельная работа: «Невербальная коммуникация» (2 часа)**

**5. Изучить тему. Ответить на контрольные вопросы.**

**6. Вопросы по теме:**

1. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.
2. Назовите два пути обмена информацией в процессе общения и дайте им характеристику.
3. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.

**Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

1. Основные элементы коммуникации

«Коммуникация» соответствует латинскому слову «соmmunicatio» - делаю общим, связываю, общаюсь. Под **коммуникацией** понимается связь, взаимодействие двух систем, в ходе которого от одной системы к другой передаются сигналы, несущие информацию.

Коммуникация присуща и техническим системам, и взаимодействию человека с машиной, и общению людей. При общении людей коммуникация получает новое качественное содержание. Специфика человеческой коммуникации заключается в том, что в условиях межличностного общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается. Основная цель информационного обмена в межличностном общении – выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу различных ситуаций и проблем.

Коммуникационный процесс - это обмен информацией между отдельными людьми или группой лиц. Основная цель коммуникационного процесса - это обеспечение понимания посланного сообщения.

**Основными компонентами коммуникации являются:**

1. *Субъекты коммуникационного процесса* - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент).

*2. Предмет коммуникации* (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.).

3. *Средства коммуникации* - код, используемый для передачи в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.).

4. *Каналы коммуникации* по которым передается сообщение от коммутатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.), делятся на: а) средства массовой коммуникации — пресса, радио, телевидение, информационные и рекламные агентства и т.д.; б) межличностную коммуникацию - непосредственный личностный обмен сообщениями между источником и получателем.

5. *Эффект коммуникации* - последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

В самом общем виде коммуникационный процесс можно описать следующим образом:

1. *Отправитель* (источник), цель которого заключается в том, чтобы оказать то или иное воздействие на получателя, *передает определенное сообщение*. В качестве отправителя могут выступать отдельные индивиды, группы людей, общественные институты (государственные учреждения, политические партии и т.п.). Отправитель является инициатором коммуникативного процесса, который начинается только тогда, когда у отправителя возникает потребность в создании и передаче какого-либо сообщения.
2. *Сообщение* — это осмысленная и соответствующим образом закодированная информация*.* Информация может быть закодирована с помощью вербальных и невербальных знаков и символов, содержащих те или иные смыслы. *Цели кодирования —* доведение замысла (идеи) отправителя до получателя; обеспечение такой интерпретации сообщения получателем, которая адекватна замыслу отправителя, т.е. получатель должен воспринять смысл сообщения именно таким, какой был вложен его отправителем. Кодирование во многом зависит от того, какой канал или средство передачи будет выбрано: устная речь, письменное обращение, знак, плакат и др.
3. *Передача информации получателю* - это физическое доведение информации до получателя, которую часто принимают за весь процесс коммуникации. Фактически это процесс организации доступности информации или информационного сообщения.
4. Получателю для понимания смысла передаваемого сообщения необходимо его *раскодировать* (декодировать). *Декодирование* — это обратный процесс перевода закодированного сообщения на язык, понятный получателю. Получателем может быть одно лицо, группа лиц, общество в целом или какая-нибудь его часть. Когда в роли получателя выступает более чем одно лицо, его (получателя) называют аудиторией коммуникации.
5. Коммуникация предполагает *обратную связь*, под которой понимают ответную реакцию получателя на сообщение отправителя. Обратная связь делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом. Благодаря ей отправитель убеждается, что сообщение дошло до адресата и соответствующим образом проинтерпретировано. Обратная связь бывает положительная и отрицательная. Положительная обратная связь информирует отправителя, что желаемый результат сообщения достигнут. Отрицательная обратная связь информирует отправителя, что желаемый результат сообщения достигнут не был. С точки зрения повышения эффективности коммуникации отрицательная обратная связь имеет большее практическое значение, чем положительная.

Понятие *эффективной коммуникации* с точки зрения отправителя предполагает получение информации получателем и ответную реакцию в соответствии с прогнозом отправителя. Для повышения эффективности всей системы коммуникации необходимо уменьшить помехи, возникающие в процессе коммуникации, то есть учитывать индивидуально - личностные, социальные и культурные фильтры. Эти помехи могут быть изменены за счет дублирования сообщения, изменения самого сообщения в случае необходимости, уменьшения числа посредников в коммуникативном процессе.

Существует *три основных типа результатов коммуникации*:

а) изменения в знаниях получателя;

б) изменение установок получателя, то есть изменение относительно устойчивых представлений индивида;

г) изменение поведения получателя обращения.

**Ключевые условия эффективной** *коммуникации*:

*Цели коммуникации* - отправитель должен четко знать, каких аудиторий он хочет достичь и отклик какого типа получить.

*Подготовка обращения* - необходимо учитывать предшествующий опыт и процедуру декодирования сообщений, которой придерживается целевая аудитория.

*Планирование каналов* - отправитель должен передавать свое обращение по каналам, которые эффективно доводят его до целевой аудитории.

*Эффективность обращения* - отправитель должен по сигналам обратной связи оценивать отклик целевой аудитории на передаваемые сообщения.

Целью любой коммуникации является влияние на позицию, мнение и действия коммуниканта (получатель информации) в том направлении, которое желает коммуникатор (отправитель). Эффективная коммуникация характеризуется тем, что переданная информация должна быть воспринята в соответствии с ее первоначальным контекстом. При оценке эффективности коммуникативного воздействия необходимо фиксировать не только действия (например, привлечение клиентов благодаря рекламной кампании), но и выявлять все изменения в представлениях и мнениях, так как коммуникации в первую очередь непосредственно влияют на эти процессы.

1. Особенности вербальной коммуникации

**Вербальная коммуникация** – это обмен сообщениями между людьми посредством речи.

**Речь** – это процесс использования языка в целях общения людей, это говорение.

Речь, произносимую вслух, называют *внешней*. Когда человек думает, он говорит про себя, выражая мысли словами и фразами в виде так называемой *внутренней речи*.

**Язык** – это совокупность звуковых, словарных и грамматических средств выражения мыслей. В разных языках эти средства имеют различное семантическое содержание, поэтому люди, говорящие на разных языках, могут не понимать друг друга.

*К основным функциям языка* относятся:

а) конструктивная (формирование мыслей);

б) коммуникативная (функция обмена информацией);

в) эмотивная (выражение отношения говорящего к предмету речи и непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);

г) воздействие на адресата (делового партнера).

Язык реализуется в речи и только через нее выполняет свое коммуникативное предназначение. Речь является главным инструментом человеческого общения.

Основная форма вербальной коммуникации - *беседа, разговор*.

Разговор подчиняется определенным правилам, имеет определенный порядок и структуру. Выделяют три типа разговора:

1. *формализованный*, где разговор следует строгой, заранее оговоренной регламентации, например, переговоры, совещания, конференции и т.д.;
2. *полуформализованный*, где отсутствует предварительно заданная регламентация, но некоторые каноны соблюдаются, например, светские беседы и т.д.;
3. *неформализованный*, где также существуют правила, которые регулируют не внешнюю, а сущностную сторону разговора. Они довольно гибкие, изменяемые в зависимости от ситуации, например, повседневные разговоры с близкими и т.д.

Вне зависимости от типа все разговоры подчинены единой логике, выраженной в последовательности фаз: *инициирование, сам разговор* и его *окончание*.

Необходимое условие успешной вербальной коммуникации – *умение говорить*.

Другим условием успешной вербальной коммуникации является *умение слушать.* Исследования показывают, что выслушать собеседника спокойно и направленно, вникнуть в сущность того, что говорится, могут не более 10 % людей.

Неумение слушать – основная причина неэффективного общения, которая часто приводит к проблемам. При кажущейся простоте (некоторые думают, что слушать – это просто помалкивать) слушание – сложный процесс, требующий психологических энергозатрат, определенных навыков и общей коммуникативной культуры.

В литературе выделяется два вида слушания *– нерефлексивное и рефлексивное.*

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму, типа «Да», «Ну-ну», «Продолжайте» и т. д.

Рефлексивное слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщений помогают рефлексивные ответы, такие как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

При личных контактах, когда люди видят друг друга, коммуникация осуществляется и на вербальном и на невербальном уровнях.

**Невербальная коммуникация** – это обмен сообщениями посредством неречевых средств – мимики, жестов, через сенсорные и телесные контакты.

Исторический опыт человеческого общения говорит, что вербальная сторона коммуникации более молодая. Несловесное общение имеет более глубинные корни, уходящие в условия выживаемости и развития человека, как биологического вида.

Специалисты утверждает, что с помощью слов передается 7% информации о том, как человек относится к нам, его состоянии и настроении. Остальное сообщается с помощью тона голоса, интонации, мимики, жестов, позы. Иными словами, значимо, не что говорится, а как это делается.

Невербальная и вербальная коммуникации находятся в сложном взаимодействии. *Функции, выполняемые невербальными сообщениями*:

* дополнения вербальных сообщений;
* опровержения вербальных сообщений;
* замещения вербальных сообщений;
* регулирования разговора.

По своим коммуникативным возможностям вербальное общение гораздо богаче невербального, хотя и не в состоянии его заменить. В словах, в вербальной коммуникации мы ищем ту информацию, которую угадали по невербальным признакам.

Исследования показывают, что в действительности эффективность вербальной коммуникации у большинства людей составляет лишь 25%. Поэтому необходимо целенаправленно повышать ее эффективность. Существуют правила успешной вербальной коммуникации. Немецкий филолог, исследователь Гисберт Бройнинг выделил девять правил благоприятного проведения речевой коммуникации.

1. Понимание высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большая сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Короткие предложения (8-15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Короткие предложения всегда наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается не столько разумом, сколько чувством. Голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи, выполняя психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от образования из 3 000– 5 000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3 000– 12 000 слов.

6. Рекомендуется чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, существительные – большей частью, смысловое значение, которое часто бывает абстрактным. Обходитесь по возможности без прилагательных, они слишком личные.

7. В высказывании лучше использовать активную форму глагола, а не пассивную. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет эмоциональную нагрузку.

8. Дистанционно и безлично действуют формулировки «Согласно этому можно понять, что…», а также высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение типа «Я бы сказал…», «Я бы полагал…», «Я должен…» – не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который в них вкладывается. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее можно его интерпретировать. Часто нужно уже в начале разговора разъяснить собеседнику, что Вы понимаете под тем или иным понятием.

1. Коммуникативные барьеры

Специфику коммуникации характеризует наличие коммуникативных барьеров.

**Коммуникативные барьеры** – это психологические препятствия, возникающее на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

В современной психологии выделяют коммуникативные барьеры трех типов:

1. Барьеры понимания:

* трудности фонематического характера;
* семантические барьеры;
* стилистические барьеры;
* логические барьеры.

1. Барьеры, связанные с социально-культурными различиями:

* социальными;
* политическими;
* религиозными;
* профессиональными.

1. Барьеры, вызванные отношениями с людьми:

* неприязнь к собеседнику;
* недоверие к нему.

Возникновение **барьера понимания** может быть вызвано рядом причин: фонематическим непониманием, семантическим, стилистическим, логическим барьерами. *Феномен фонематического непонимания* проявляется в результате использования коммуникатором невыразительной быстрой речи, речи-скороговорки или с большим количеством звуков-паразитов. *Семантические барьеры* *понимания* связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов, например в фразе: «Убери свою ручку», значение слова «ручка» может пониматься как «рука человека» или как «авторучка» *Стилистический барьер* обычно возникает при несоответствии стиля речи говорящего и ситуации общения или стиля речи и состояния того, кто в данный момент слушает. *Логический барьер понимания* возникает, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложная для понимания слушающего, либо противоречит присущей ему манере доказательств, например, детская логика отличается от логики взрослого.

**Социокультурные барьеры** возникают между людьми разных социальных положений и культур. Их причиной являются социальные, политические, религиозные и др. различия между партнерами по общению. *Социальные барьеры* возникают из принадлежности субъектов к разным слоям общества. *Политическое непонимание* лучше всего демонстрируют конфликты между представителями разных партий. *Религиозные войны* возникают в результате трудностей в общении людей, исповедующих разные религии. Иногда препятствием становится *профессиональная принадлежность партнера по общению*, поскольку в каждой профессии есть свои области знаний и свой лексикон.

*Барьер отношения в общении* возникает, например, при неприязни, недоверии к собеседнику. Эти барьеры определяются проблемами психологического климата, системы ценностей, негативными установками друг против друга и предубеждениями.

Установлено, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего.

**Невербальная коммуникация**

1. Понятие невербальной коммуникации и ее значение

**Невербальная коммуникация** – это обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретация.

Невербальная коммуникация, более известная как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Невербальные сообщения могут передаваться посредством:

* *оптико-кинетической системы знаков*: жесты, мимика, пантомимика;
* *тактильной системы знаков*: различные прикосновения;
* *параязыка*: паралингвистическая и экстралингвистическая система знаков;
* *организации микросреды общения*: изменение характеристик пространства общения;
* *ольфакторной системы знаков*: различные запахи;
* *визуального контакта*: контакт глаз.

Функции невербальной коммуникации:

1. Получение сведений о личности коммуникатора: о темпераменте человека, его эмоциональном состоянии в данной ситуации, самооценке, коммуникативной компетенции, социальном статусе, принадлежности к определенной группе, субкультуре.
2. Получение сведений о взаимоотношениях участников: о желаемом уровне общения (социальная и эмоциональная близость - отдаленность), о характере или типе отношений (доминирование- зависимость, расположение – нерасположение).
3. Получение сведений об отношениях участников коммуникации к самой ситуации общения.

Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения, поскольку:

* + около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
  + невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;
  + наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

Особенности невербальной коммуникации заключаются в их *зависимости от ситуации*, поскольку позволяют понять состояние всех участников коммуникации в реальном времени. Невозможно получить невербальную информацию о лицах, отсутствующих в данный момент.

Кроме того, невербальная коммуникация спонтанна и непроизвольна, в отличие от слов, которые не всегда *искренни,* чем невербальная коммуникация и ценна. Она практически не поддается контролю, поэтому так просто по невербальным сигналам порой выявить истину при вербальном общении.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями. Проведенные исследования показали, что современный человек за день произносит более 30 тысяч слов, сопровождая их несловесными действиями. При этом слова (которым придается большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

1. Системы невербальной коммуникации

Невербальная коммуникация осуществляется посредством *семи систем*:

1. *Оптико-кинетическая система*, которая включает в себя: внешний вид собеседника, мимика (выражение лица), пантомимика (позы и жесты).

2. *Тактильная система,* которая включает различные прикосновения.

3. *Паралингвистическая* (или околоречевая) *система*, включающая: вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр.

4. *Экстралингвистическая* (или внеречевая) *система*, к которой относятся темп речи, паузы, смех и т.д.

5*. Пространственная система*, включающая межличностное пространство общения.

6. *Ольфакторная система*, включающая различные запахи.

7. *Система визуального контакта*, включающая контакт глаз.

Наибольшее значение, несущие максимум информации о собеседнике, имеют пространственная и оптико-кинетическая системы, а также система визуального контакта.

*Средства кинесики:* мимика и пантомимика, включающая позы и жестикуляцию. *Мимика* – это сокращение различных мышц лица для выражения своих переживаний и отношения к чему- или кому-либо. *Жестикуляция* – это кинетическая активность говорящего человека. Наиболее показательными случаями использования средств кинесики в процессе общения являются случаи, когда к ее помощи прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

*Средства проксемики* включают: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления, а также тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание собеседника по плечу, рукопожатие и т.д.). То, как люди прикасаются к другим, может быть знаком его власти, эмпатии или понимания. Проксемические средства выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция).

К невербальной коммуникации относятся акциональные компоненты общения. *Акциональные компоненты* представляют собой действия коммуникантов, сопровождающие речь. Например, в ответ на просьбу говорящего что-либо сделать (скажем, включить свет и т.д.) адресат может молча выполнить требуемое действие.

Невербальными по своей сути являются компоненты и других *семиотических систем* (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т. д.), а также предметный, или ситуативный, мир. Под ним понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты, например, обучение и инструктирование с помощью схем, формул или графиков, вручение подарков, награждение победителей призами и т.д.

Соотношение вербальных и невербальных средств общения может складываться по-разному. В одних случаях они совпадают и усиливают друг друга. В других случаях они могут не совпадать или даже противоречить друг другу. То, как именно складываются соотношения разных средств общения, определяется правилами и нормами, характерными для данного общества (или общности людей) на данном этапе его развития.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: Практическое занятие № 2 «**Методы развития коммуникативных способностей» **(2 часа)**

**4. Изучите теоретический материал по теме. Ответьте на контрольные вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Что такое толерантность и какие виды коммуникативной толерантности выделяют?
2. Какие виды слушания существуют и какие приемы характеризуют активное рефлексивное слушание?
3. Какие три метода способствуют научению эффективному слушанию?

**6. Проведите самодиагностику по предложенным методикам.**

**Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.**

1. Коммуникативные способности и толерантность как средство повышения эффективности общения

Эффективность общения зависит от так называемого «коммуникативного ядра личности», под которым понимается все, что относится к личности человека и как-то влияет на его общение с людьми, включая черты характера, эмоциональные особенности, перцептивные способности (познание объекта общения), т.е. то, что называют коммуникативными способностями (качествами).

**Коммуникативные способности** – индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности.

Способность к общению, или коммуникативная способность, включает три составляющих, на которых она основывается и без которых не может существовать:

- мотивационную («я хочу общаться»);

- когнитивную («я знаю, как общаться»);

- поведенческую («я умею общаться»)

Коммуникативная способность обнаруживается, когда выясняется, насколько легко человек вступает в контакт, поддерживает беседу, умеет внимательно слушать говорящего.

Коммуникативные способности - это способности, которые можно и нужно развивать.

В психологии *толерантность* – это терпимость, снисходительность к кому- или чему-либо. Это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных. Толерантность способствует предупреждению конфликтов и установлению взаимопонимания между людьми.

Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных и неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Выделяют следующие виды коммуникативной толерантности:

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

Общая коммуникативная толерантность влияет на другие виды коммуникативной толерантности.

Толерантность формируется путем воспитания.

1. Виды, правила и техники слушания

Слушание состоит из *восприятия, осмысления* и *понимания*. Когда человек невнимательно слушает собеседника, один из этих психических процессов нарушается. Поэтому «слушать» и «слышать» - не одно и то же.

Часто общение неэффективно вследствие того, что общающиеся люди слышат только сами себя. Каждый человек желает видеть в своем собеседнике дружески настроенного и внимательного слушателя, который с радостью поддерживает разговор. Поэтому приятнее пообщаться не с тем человеком, который умеет говорить, а с тем, кто умеет выслушать.

Умение слушать является одним из главных показателей культуры человека. Исследования показывают, что не более 10% людей умеют выслушать собеседника.

Обычно люди обращают внимание на то, что соответствует их интересам и потребностям, поэтому собеседники часто говорят о том, что интересно или важно для них.. «Слышание» партнера зависит и от того, насколько человек хочет понять партнера по общению.

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является момент *обратной связи*, благодаря которому у собеседника создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. В любом высказывании существуют два содержательных уровня: *уровень информационный* и *уровень эмоциональный*. Исходя из этого, обратная связь тоже может быть двух видов — *отражение информации* и *отражение чувств говорящего*.

Выделяют несколько видов слушания: *направленное критическое,* *эмпатическое* и *активное рефлексивное*. Их цель – понять партнера и отнестись как-то к его сообщению. Однако пути достижения этой цели разные.

При *направленном критическом слушании* слушающий сначала критически анализирует сообщение, а потом уже его «понимает».

При *эмпатическом слушании* слушающий сначала пытается понять, что говорит партнер, а уже потом проводит критический анализ услышенного. Но эмпатического слушания недостаточно для полного и правильного взаимопонимания.

Для для полного и правильного взаимопонимания необходимо *активное рефлексивное слушание*, в процессе которого партнеры проверяют и уточняют свое понимание, совместно выясняют степень его активности. При активном слушании на первый план выступает отражение информации, поэтому наиболее общепринятыми приемами, характеризующие активное рефлексивное слушание являются:

1. *выяснение* - это обращение к собеседнику с целью уточнения (слов и т.д.);
2. *перефразирование* – это переформулировка того, что сообщают своими словами для проверки понимания или же с целью направления разговора в нужную сторону;
3. *отражение эмоций и чувств партнера* – направлено на выяснение правильности его эмоционального состояния;
4. *резюмирование* – это подытоживание основных идей и чувств говорящего.

Кроме того, существуют следующие реакции слушателя, приемы слушания:

* *глухое молчание* - видимое отсутствие реакции;
* *поддакивание* - «ага», «угу», да-да, ну, кивание и т.д.;
* *«эхо-реакция»* — повторение последнего слова собеседника;
* *«зеркало»* — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов;
* *побуждение* - («ну и... и что дальше?»);
* *оценки, советы*;
* *продолжение* - слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу;
* *нерелевантные высказывания* - не относящиеся к делу;
* *«хамовитые реакции»* - «глупости», «ерунда все это»;
* *расспрашивание* - задает вопрос за вопросом, не объясняя цели;
* *пренебрежение к партнеру* - не обращает на его слова внимания.

Применение этих приемов общения позволяет обеспечить обратную связь. Но приемы слушания работают только тогда, когда человек учитывает ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника.

Обычно в слушании проявляются 3 такта:

* поддержка;
* уяснение;
* комментирование.

Во время *поддержки* основная цель - дать возможность человеку выразить свою позицию, уместные реакции слушателя на этом этапе — молчание, поддакивание, «эхо», эмоциональное «сопровождение».

В процессе *уяснения цели* основная цель - убедиться, что собеседник правильно понят, для этого задают уточняющие, наводящие вопросы, делается перефразирование.

При *комментировании* слушатель высказывает свое мнение по поводу услышанного: дает советы, оценки, комментарии.

Рефлексивное слушание эффективно только в том случае, если оно базируется на эмпатийном слушании, т.е. если человек сначала попытался понять, услышать собеседника. Каждый человек хочет, чтобы его поняли, разделили с ним те чувства и переживания, которые он испытывает. Поэтому главное состоит в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. А секрет хорошего слушания состоит в том, чтобы дать другому человеку облегчение, открыть ему новые пути для понимания самого себя. Если же приемы рефлексивного слушания применяются на основе априорного знания того, что хочет сказать партнер, т.е. на основе *предубежденного слушания*, то вряд ли взаимопонимание будет установлено. Поэтому часто «неумение слушать» есть не что иное, как нежелание слушать собеседника.

Научиться умению слушать можно тремя методами.

1. *Физически и психологически готовиться к слушанию*. Умеющие хорошо слушать принимают позу слушателя. Например, когда слушателю известно, что прозвучит важная информация, он выпрямляется, слегка подается вперед, замирает и смотрит прямо на говорящего. Это помогает сфокусировать внимание на важной информации и заблокировать всплывающие в сознании посторонние мысли.
2. *Полностью переключиться с роли говорящего на роль слушающего*. Общение не строится на монологах. Человек в процессе общения постоянно меняет роли с говорящего на слушающего. Слушая собеседника, он заранее начинает подготавливать ответ и ждет момента, чтобы вставить свою реплику. При этом эффективность слушания резко снижается. Поэтому переключение с роли говорящего на роль слушающего требует постоянных и продолжительных усилий, особенно во время спора.
3. *Выслушать, прежде чем реагировать.* Часто слушающий прекращает слушать прежде, чем собеседник закончит говорить, потому что «знает», что тот хочет сказать, хотя это знание – не более чем предположение. Поэтому надо выработать у себя привычку дотерпеть слушание собеседника до конца его речи.

**САМОДИАГНОСТИКА**

**Тест «Что говорят вам мимика и жесты»?**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) нос;

д) губы;

е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов…

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

***Ответы***

1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а -1, б – 3, в – 0
3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

**77–56 баллов**– у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

**55–34 баллов**– вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

**33–11 баллов**– язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: Практическое занятие № 3 «Формы делового общения и их характеристики» (2 часа)**

**4. Изучите теоретический материал по теме. Ответьте на контрольные вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Какие вопросы обеспечивают продуктивность беседы?
2. Какие затруднения могут возникать при публичном выступлении?
3. На основе каких критериев различают аргументы?

**6. Проведите самодиагностику по предложенным методикам.**

**Формы делового общения и их характеристики**

1. Деловая беседа как основная форма делового общения

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

**Деловое общение** означает служебные, т.е. официальные контакты с обратной связью между начальством и подчиненными, а также между подчиненными.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

Деловое общение реализуется в различных формах:деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Наиболее распространенной и чаще всего применяемой формой является деловая беседа.

**Деловая беседа** - это форма делового общения, предполагающая обмен точками зрения, мнениями, информацией, направленная на решение той или иной проблемы.

Деловые беседы направлены на реализацию следующих функций:

* + поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
  + обмен информацией;
  + контроль начатых мероприятий;
  + взаимное общение работников из одной деловой среды;
  + поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
  + поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.

В сравнении с другими формами делового общения деловая, беседа обладает следующими преимуществами:

* быстрота реагирования на высказывания собеседников, способствующая достижению целей;
* повышение компетентности сотрудников благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе;
* возможность более гибкого, дифференцированного подхода к предмету обсуждения как следствие понимания контекста проведения беседы, а также целей каждой из сторон.

Успех деловой беседы во многом зависит от того, насколько хорошо собеседники знают друг друга, правильно ли уяснили особенности характера своего партнера и выбрали верный тон разговора с ним.

Основными этапами деловой беседы являются: *начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения; завершение беседы.*

Максимальную трудность представляет для собеседников *начало беседы***.** Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется "внутренний тормоз", когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

Начало беседы можно сравнить с настройкой инструментов перед концертом. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы — это своеобразный мостик между собеседниками.

На первой фазе беседы должны решаться следующие задачи:

* установить контакт с собеседником;
* создать благоприятную атмосферу для беседы;
* привлечь внимание к теме разговора;
* пробудить интерес собеседника.

Многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заключается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е на его решение выслушать или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к говорившему и к беседе в целом.

Типичные примеры так называемого неудачного начала беседы:

* следует избегать извинений, проявления признаков неуверенности, например: «Извините, если я помешал...»; «Я бы хотел еще раз услышать...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать..»;
* следует избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...»; «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...»; «А у меня на этот счет другое мнение...»;
* не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию.

Существует множество способов начать беседу, но практика выработала ряд наиболее правильных.

1. *Метод снятия напряженности*позволяет установить тесный контакт с собеседником, для чего достаточно сказать несколько теплых слов. Для этого нужно задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.
2. *Метод "зацепки"*позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.
3. *Метод прямого подхода*означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: необходимо вкратце сообщить причины, по которым была назначена беседа, быстро перейти от общих вопросов к частному и приступить к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Кроме того, очень важно помнить о личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого *"вы-подхода".* "Вы-подход" — это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Для этого необходимо задать себе следующие вопросы: "Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?"; "Как бы мы реагировали на его месте?". Это уже первые шаги в направлении "вы-подхода". Таким образом, собеседнику дается почувствовать, что его уважают и ценят как специалиста.

Важным этапом деловой беседы является *информирование собеседника*. Поскольку информация не поступает сама по себе, для ее получения необходимо задавать вопросы.

1. Задавание вопросов

**Задавание вопросов** – это реакция, предназначенная для сбора информации или для уточнения уже имеющихся сведений.

Для поддержания беседы лучше задавать вопросы, чем произносить монологи. Вопросы позволяют активизировать участников беседы и направить процесс передачи информации в необходимое русло. Задавая вопросы, человек показывает, что хочет участвовать в общении, стремиться обеспечить его дальнейшее течение и углубление. Это убеждает собеседника в том, что к нему проявляется интерес и желание установить с ним позитивные отношения. Кроме того, вопросы предоставляют собеседнику возможность проявить себя, показать, что он знает.

Пренебрежение вопросами открывает путь догадкам и всевозможным умозрительным построениям, приписыванию людям тех или иных качеств, мотивов поведения.

Существуют следующие основные группы вопросов.

1. *Закрытые вопросы* **- э**то вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе, поэтому такие вопросы нужно применять со строго определенной целью. При постановке подобных вопросов у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают. Следовательно, закрытые вопросы нужно задавать не тогда, когда нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда необходимо быстро получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности.
2. *Открытые вопросы* **- э**то вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы "что?", "кто?", "как?", "сколько?". Такие вопросы задают, когда нужны дополнительные сведения или когда необходимо выяснить мотивы и позицию собеседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция собеседника. В этой ситуации можно потерять инициативу, а также последовательность развития темы, так как беседа может повернуть в русло интересов и проблем собеседника. Опасность состоит также в том, что можно вообще потерять контроль за ходом беседы.
3. *Риторические вопросы* **–** это вопросы, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. Задавая риторический вопрос, говорящий надеется "включить" мышление собеседника и направить его в нужное русло.
4. *Переломные вопросы* **–** это вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда уже получено достаточно информации по одной проблеме и необходимо "переключиться" на другую. Опасность в этих ситуациях заключается в нарушении равновесия между собеседниками.
5. *Вопросы для обдумывания* **–** это вопросы, которыевынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Цель этих вопросов — создать атмосферу взаимопонимания.
6. *Контрольные вопросы* – это вопросы, которые используются во время любого разговора, чтобы выяснить, понимает ли партнер. Примеры контрольных вопросов: «Что вы об этом думаете?», «Считаете ли вы так же, как и я?».

Таким образом, важно, чтобы вопросы содержали слова «что», «кто», «где», «какими средствами», «почему», «когда», «как». Это позволит охватить всю проблемную ситуацию для ее анализа и исключит односложные ответы «да» и «нет».

**Продуктивность беседы обеспечивают *информационные, зеркальные* и *эстафетные вопросы*.**

*Информационные вопросы* предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо. Они построенные так, чтобы вызвать содержательные ответы (мысли, суждения и т.д.). Вопросы, рассчитанные только на ответы «да» или «нет», не являются информационными.

*Зеркальные вопросы* используются для расширения рамок диалога и обеспечения его непрерывности. Они состоят в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, произнесенного собеседником, чтобы он увидел свое утверждение с новой стороны. Зеркальный вопрос позволяет (не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений) придать беседе новый смысл. Вопросы, начинающиеся с «Почему?», не являются зеркальными, поскольку они обычно вызывают защитную реакцию, оговорки, поиски мнимых причин, приводя, в конце концов, к конфликту. Зеркальные вопросы строятся следующим образом: в любой фразе собеседника есть ключевое слово, выделенное интонационно. Например, во фразе «Никогда больше не поручайте мне этого!» ключевыми словами могут быть и «никогда больше», и «мне», и «не поручайте». Смысл утверждения зависит от ключевого слова. Первое, что необходимо сделать, — это выделить ключевое слово. Затем задать вопрос, начиная с повторения ключевого слова с вопросительной интонацией. Далее должно следовать позитивное утверждение, заставляющее партнера реагировать. Например:

— Никогда больше? Я был бы рад это сделать, но это не всегда возможно...

— Не поручать? Что ж, я подумаю. Но я вам так доверяю и ценю вас...

— Не поручать вам? Но есть ли еще кто-то, кто также хорошо мог бы справиться?..

Использовать зеркальные вопросы нужно с осторожностью и весьма тактично, поскольку они направлены на получение информации из недосказанного.

*Эстафетные вопросы* призваны придать диалогу динамику и показать способность слушать и схватывать реплики партнера. В то же время они заставляют того раскрыться еще больше, выразиться по-другому и сверх того, что сказано.

**Психологические особенности ведения деловых дискуссий   
и публичных выступлений. Аргументация.**

1. Деловые дискуссии и публичные выступления

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

Сущность действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса.

Выделяют следующие этапы деловой дискуссии:

1) вступление в контакт;

2) постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии);

3) уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников;

4) выдвижение альтернативных вариантов;

5) конфронтация участников;

6) обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства;

7) установление согласия через выбор наиболее приемлемого или оптимального решения.

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

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

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

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

1. Установить время дискуссии (20—30—40 минут или более).
2. Заинтересовать участников дискуссии (изложить проблему в виде некоторого противоречия).
3. Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы.
4. Организовать обмен мнениями (желающим или по кругу).
5. Активизировать пассивных (обратиться к молчащему с вопросом, с просьбой помочь).
6. Собрать максимум предложенийпо решению обсуждаемой проблемы (свои предложения высказать после того, как выслушаны мнения всех участников).
7. Не допускать отклонений от темы(тактично останавливать, напоминать о целях дискуссии).
8. Помогать группе прийти к согласованному мнению.

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

Виды публичных выступлений по цели:

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

При публичном выступлениимогут возникать следующие типичные затруднения:

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

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

1) наивные вопросы и критика авторитетных людей, не являющихся специалистами в обсуждаемой проблеме (сложность в том, что, опровергая такую критику с помощью азбучных истин, ставишь в неудобное положение маститых оппонентов, которые болезненно реагируют на это);

2) ироничные вопросы с «подковыркой» молодых жизнерадостных людей, желающих повеселить аудиторию (ответ возможен либо в духе мягкого юмора, либо серьезным тоном с подчеркиванием недопустимости недооценки важности обсуждаемого вопроса);

3) сложные вопросы, затрагивающие малоизвестную докладчику смежную область и заданные с целью «прощупать» эрудицию и находчивость докладчика (лучше ответить: «Нельзя объять необъятное» или «Решение этой задачи не предусматривалось в нашем исследовании»);

4) вопросы, на которые докладчик уже отвечал, а также вопросы несуразные и критика тех, кто невнимательно слушал и недопонял суть обсуждаемого дела (здесь важно не впадать в шок от замечаний оппонента, не заявлять ожесточенно: «Я ведь это уже объяснял!», а спокойно и кратко повторить ответ, используя фразу: «Как уже отмечалось...»);

5) вопросы-замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета, имя которого подчас никому ничего не говорит (может помочь ответ: «По мере того как накапливаются новые факты, многие ранее казавшиеся бесспорными истины, провозглашенные даже авторитетами, пересматриваются»);

6) вопросы, принижающие значимость проблемы или полученных результатов (поскольку в такой ситуации задевается самолюбие выступающего, важно не откликнуться эмоциональной вспышкой, а оценив степень провокационного вопроса, ответить заранее продуманной фразой).

2. Аргументация

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

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

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

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

* умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего;
* уловки и суждения, построенные на алогизмах (алогизм — прием для разрушения логики мышления, применяется чаще всего в юморе. Например: «Вода? Я пил ее однажды. Она не утоляет жажды»);
* ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные слушателям;
* аналогии и непоказательные примеры;
* доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием;
* тенденциозно подобранные отступления, афоризмы, изречения;
* доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений;
* выводы из неполных статистических данных.

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

* суждения на основе подтасованных фактов;
* ссылки на сомнительные, непроверенные источники;
* потерявшие силу решения;
* домыслы, догадки, предположения, измышления;
* доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество;
* выводы, сделанные из фиктивных документов;
* выдаваемые авансом посулы и обещания;
* ложные заявления и показания;
* подлог и фальсификация того, о чем говорится.

Правило, которое помогает убедить собеседника**(правило Гомера): о**чередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: *сильные — средние — один самый сильный* (слабыми аргументами лучше не пользоваться, они приносят вред, а не пользу). Сила (слабость) аргументов должна определяться не с точки зрения выступающего, а с точки зрения лица, принимающего решение**.**

**САМОДИАГНОСТИКА**

**Тест «Умеете ли вы четко излагать свои мысли»**

Ответьте утвердительно или отрицательно на предложенные вопросы.

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, образованию, интеллекту и общей культуре слушателя?
3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?
4. Ваши распоряжения достаточно кратки?
5. Если слушатель не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?
6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?
7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?
8. Выясняете ли вы, что было неясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?
9. Задаете ли вы вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?
10. Отличаете ли вы факты от мнений?
11. Стараетесь ли вы опровергнуть слова собеседника?
12. Стремитесь ли вы к тому, чтобы слушатели всегда соглашались с

вами?

1. Используете ли вы термины, понятные не всем слушателям?
2. Говорите ли вы вежливо и дружелюбно?
3. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами и высказываниями?
4. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Поставьте по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы 5, 11, 12 и 13 и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы. Подсчитайте количество баллов.

Если вы набрали 12–16 баллов, можно с уверенностью сказать, что вы прекрасный оратор. Вы четко излагаете свои мысли, продумываете фразы заранее. С вами интересно общаться, и собеседник не стесняется задавать вам вопросы.

Ваш результат 10–12 баллов. В целом вы изъясняетесь достаточно понятно для окружающих, однако бывают случаи, когда вы не можете выразить мысль так, как вам хочется, вследствие чего между вами и собеседником может возникнуть недопонимание. Нередко вы, чтобы произвести на собеседника впечатление, используете слова и выражения, известные не всем. Старайтесь выражать свою мысль более четко и лаконично.

Менее 12 баллов – неудовлетворительный результат. Однако не стоит отчаиваться. Старайтесь больше читать, развивайте логическое мышление и репетируйте диалоги. Хорошей методикой является рассказ о каком-либо событии или явлении, наполненный яркими описаниями.

Вы можете излагать мысли на бумаге или в устной форме. Со временем вы научитесь выражать мысли более четко, и собеседники начнут понимать вас лучше.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Конфликты и способы их предупреждения и разрешения. » (2 часа)**

**4. Самостоятельная работа: «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция» (2 часа)**

**5. Изучить тему. Ответить на контрольные вопросы.**

**6. Вопросы по теме:**

1. Каковы причины конфликтов?
2. Каковы исходы конфликтных ситуаций возможны?
3. Каковы условия конструктивного разрешения конфликтов?
4. Какие эмоциональные источники конфликта возможны?

**Конфликт: его сущность и основные характеристики**

1. Конфликтные ситуации и конфликты, и их причины

Слово «[конфликт](http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konflikt.html)» (от лат. **confliktus)** означает столкновение (сторон, мнений, сил).

Следует различать конфликтные ситуации и конфликты.

**Конфликтная ситуация** – это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация может перерасти в конфликт.

**Конфликт** – это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений, отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» между людьми.

Основные признаки конфликта:

1. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.

2. Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.).

**Стороны конфликта** – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

**Предмет конфликта** – это то, из-за чего возникает конфликт.

**Образ конфликтной ситуации** – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

**Мотивы конфликта** – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

**Позиции конфликтующих сторон** – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Причиной конфликтов могут быть:

1. *Неадекватная самооценка и неадекватные представления людей.* Неадекватное представление о себе создает психологические барьеры (общения, игнорирование информации, чужого мнения) и порождает конфликтное поведение. Значительное количество конфликтов происходит из-за неправильно полученной или принятой информации индивидом о самом себе или из-за неспособности эту информацию получить, неумение понять другого человека и т.п.
2. *Несоответствие социальных ролей*. Перераспределение ролей в обществе, группе не всегда происходит спокойно и иногда становится источником конфликтов. Кроме того, причиной конфликта может оказаться несовместимость ролей, которые необходимо выполнять человеку в данный момент.
3. *Групповая дискриминация*, которая проявляется в делении на «своих» и «чужих», которое может сопровождаться пренебрежительным отношением к «чужим».
4. *Ограниченность ресурсов, подлежащих распределению*. Под ресурсами можно понимать любой объект конфликта.

Объективные причины тогда становятся источниками конфликта, когда они не позволяют личности или группе реализовать потребности, ограничивают их деятельность и поведение, задевают личные и групповые интересы.

Выделяют две фазы развития конфликта: конструктивную и деструктивную.

Для *конструктивной фазы* конфликта характерна неудовлетворенность собой, оппонентом, беседой, совместной деятельностью. При этом общение остается в рамках делового обсуждения, разногласия не принимают необратимого характера, оппоненты контролируют себя.

*Деструктивная фаза* конфликта начинается тогда, когда взаимная неудовлетворенность оппонентов друг другом превышает некий критический порог и совместная деятельность или общение становятся неконтролируемыми.

1. Исходы конфликтных ситуаций и конфликтов

Исходы конфликтных ситуаций могут быть разными: предупреждение конфликта, уход от конфликта, сглаживание, компромисс, конфронтация, принуждение.

*Предупреждение конфликта* зависит главным образом от его участников. Прежде всего, при возникновении конфликтной ситуации следует не допускать предпосылок со своей стороны для развития конфликта: говорить с оппонентом спокойно и, изменяя его отношение к чему-либо, убеждать его, а не приказывать. Необходимо позаботиться об условиях, при которых требования оппонента по возможности могло быть выполнено.

*Уход от конфликта* как способ разрешения конфликтной ситуации – это уход от разрешения возникшего противоречия со ссылкой на недостаток времени, на неуместность спора и т.д. Этот способ следует использовать, чтобы не довести разговор до конфликта, но это просто откладывание разрешения конфликтной ситуации.

*Сглаживание конфликта* – это согласие с претензиями, но «только на этот момент». Этот способ следует использовать, чтобы успокоить партнера, снять эмоциональное возбуждение. При этом говорят, что не так понят, что нет особых причин для конфликта и т.д.

*Компромисс* – это принятие наиболее приемлемого для обеих сторон решения путем открытого обсуждения мнений и позиций. Он исключает принуждение в одностороннем порядке к одному-единственному варианту, а также откладывание разрешения конфликта. Его преимущество состоит во взаимной равности прав и обязанностей, принятых каждой стороной добровольно, и открытости претензий.

*Конфронтация* – это жесткое противостояние сторон друг другу, когда ни одна из них не принимает позицию другой. Ее опасность в том, что партнеры могут перейти на личные оскорбления, когда все разумные доводы оказываются исчерпанными. Несмотря на то, что такой исход конфликтной ситуации является неблагоприятным, он позволяет партнерам увидеть сильные и слабые стороны друг друга, понять интересы сторон («значит, и в моей позиции не все гладко»).

*Принуждение* – это тактика навязывания человеку того варианта решения, который устраивает другую сторону конфликта. Оно является самым неблагоприятным исходом для сохранения хороших отношений.

Многие конфликтные ситуации могут быть разрешены еще на стадии их объективного возникновения за счет анализа всей системы связей людей данного коллектива, прогнозирования конфликтогенного влияния всех производимых изменений, тщательного продумывания заинтересованными сторонами своих шагов и слов.

Лучшим разрешением возникшей конфликтной ситуации является конструктивное разрешение. К условиям *конструктивного разрешения конфликтов* относятся:

1. Прекращение конфликтного взаимодействия.
2. Поиск общих точек соприкосновения в интересах оппонентов.
3. Снижение интенсивности негативных эмоций.
4. Выявление и признание собственных ошибок.
5. Объективное обсуждение проблемы.
6. Учет статусов (должностного положения) друг друга.
7. Выбор оптимальной стратегии разрешения.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К. Томасом и Р. Килменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны.

В любом конфликте каждый участник оценивает и соотносит свои интересы и интересы соперника, задавая себе вопросы: «Что я выиграю…?», «Что я потеряю…?», «Какое значение имеет предмет спора для моего соперника…?» и т. д. На основе такого анализа он сознательно выбирает ту или иную стратегию поведения: *уход, принуждение, компромисс; уступка или сотрудничество*. Часто бывает так, что отражение этих интересов происходит неосознанно, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии насыщено мощным эмоциональным напряжением и носит спонтанный характер.

Оценка интересов в конфликте – это качественная характеристика выбираемого поведения. В модели Томаса-Килмена она соотносится с количественными параметрами: *низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы*.

Уровень направленности на собственные интересы или интересы соперника зависит от *трех обстоятельств:*

1) содержания предмета конфликта;

2) ценности межличностных отношений;

3) индивидуально-психологических особенностей личности.

Особое место в оценке моделей и стратегий поведения личности в конфликте *занимает ценность для нее межличностных отношений* с противоборствующей стороной. Если для одного из соперников межличностные отношения с другим (дружба, любовь, товарищество, партнерство и т. д.) не представляют никакой ценности, то и поведение его в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). И, наоборот, ценность межличностных отношений для субъекта конфликтного взаимодействия, как правило, является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленностью такого поведения на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

Графически модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена представлена на рис. 3.

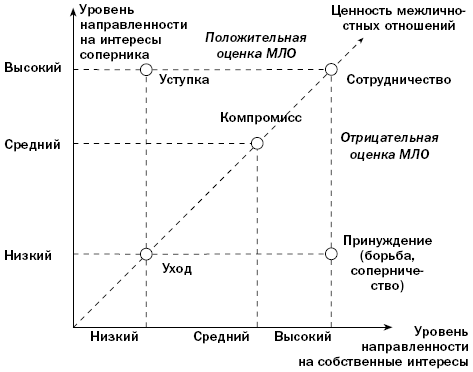
****

Рис. 3. Модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена

Наиболее эффективными стратегиями разрешения конфликта являются компромисс и сотрудничество.

**Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция**

1. Эмоциональные источники конфликта

Для понимания эмоциональной специфики конфликтных взаимоотношений необходимо рассмотреть эмоции и их функции в человеческой деятельности и общении.

Эмоциональные процессы отражаются в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного или неприятного, отношения человека к миру и людям, процессам и результатам деятельности.

В отечественной психологии широкое распространение получила классификация эмоциональных процессов А.Н. Леонтьева, по которой выделяются три вида эмоциональных процессов: *аффекты, собственно эмоции и чувства*.

*Аффектами* называют сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными и висцеральными (в переводе с латинского висцеральный - внутренний) проявлениями, содержание и характер которых может изменяться, в частности, под влиянием воспитания и самовоспитания.

*Собственно эмоции* представляют собой более длительные (по сравнению с аффектом) состояния, иногда слабо проявляющиеся во внешнем поведении. Они имеют выраженный ситуационный характер, т.е. выражают оценочное личностное отношение к складывающимся или возможным ситуациям.

*Чувства* - это особый вид эмоциональных переживаний, носящих выраженный предметный характер и отличающихся сравнительной устойчивостью, они связаны с представлением о некотором объекте — конкретном или обобщённом (например, чувство любви к человеку, к Родине).

Некоторые психологи отдельным классом выделяют *настроения.* Из всех эмоциональных феноменов настроение является самым неопределенным. В большинстве учебников психологии настроение описывается как самостоятельный эмоциональный феномен, отличающийся от эмоций.

По С.Л. Рубинштейну, «*Настроение* - не специальное переживание, приуроченное к какому-то частному событию, а разлитое общее состояние. Настроение более сложно и более многообразно и расплывчато, более богато мало уловимыми оттенками, чем четко очерченное чувство». Рубинштейн подчеркивает, что настроение, в отличие от других эмоциональных переживаний, личностно.

Эмоциональные процессы чаще всего окрашены позитивно или негативно. Любая деятельности порождает у человека положительную или отрицательную эмоцию, чувство, связанное с удовольствием или неудовольствием.

К. Изард, анализируя эмоциональный мир человека, пришел к заключению о существовании базовых эмоций. Базовые эмоции - это элементарные эмоции, которые больше ни на что не расщепляются, и сами являются составляющими остальных сложных эмоций. Многие из этих эмоций являются врожденными. Базовые эмоции, в основном, отрицательные. Большее разнообразие отрицательных эмоций обусловлено тем, что они дают информацию о характере неблагоприятных обстоятельств и, соответственно, возможность более успешно осуществлять адаптацию к ним.

К положительным относятся *интерес* и *радость*.

*Интерес* — положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний. Интерес-возбуждение — это чувство захваченности, любопытства.

[*Радость*](http://psycabi.net/vdokhnovlyayushchie-tsitaty-i-aforizmy/137-radost-zhizni-luchshie-tsitaty-aforizmy-i-statusy)— положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна. Радость сопровождается самоудовлетворенностью и удовлетворенностью окружающим миром. Препятствия к самореализации являются препятствиями и для появления радости.

Имеет парадоксальную окраску *удивление*.

*Удивление* — не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все остальные эмоции, направляя внимание на новый объект и может переходить в интерес.

Остальные эмоции проявляются в негативных переживаниях.

*Страдание* (горе) — наиболее распространенное отрицательное эмоциональное состояние, связанное с получением достоверной (или кажущейся таковой) информации о невозможности удовлетворения важнейших потребностей, достижение которых до этого представлялось более или менее вероятным. Страдание имеет характер астенической эмоции и чаще протекает в форме эмоционального стресса. Наиболее тяжелая форма страдания — горе, связанное с безвозвратной утратой.

*Гнев* – сильное отрицательное эмоциональное состояние, протекающее чаще в форме аффекта; возникает в ответ на препятствие в достижении страстно желаемых целей. Гнев имеет характер стенической эмоции.

*Отвращение* – отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами), соприкосновение с которыми (физическое или коммуникативное) вступает в резкое противоречие с эстетическими, нравственными или идеологическими принципами и установками человека. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение. Отвращение, как и гнев, может быть направлено на себя, снижая при этом самооценку и вызывая самоосуждение.

*Презрение* – отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных отношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения человека с таковыми другого человека, которые представляются как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и этическим критериям. Человек враждебно относится к тому, кого он презирает.

*Страх* – отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от страдания, вызываемого прямым блокированием важнейших потребностей, человек, переживая эмоцию страха, располагает лишь вероятностным прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого прогноза (часто недостаточно достоверного или преувеличенного). Эмоция страха может иметь как стенический, так и астенический характер и протекать либо в виде стрессовых состояний, либо в виде устойчивого настроения подавленности и тревожности, либо в виде аффекта (ужас).

*Стыд* – отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике.

*Вина* - отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании неблаговидности собственного поступка, помысла или чувств и выражающееся в сожалении и раскаянии.

Каждая из перечисленных эмоций может быть представлена как градация состояний, возрастающих по степени выраженности: спокойное удовлетворение, радость, восторг, ликование, экстаз и т.д., или застенчивость, смущение, стыд, вина и т.д., или неудовольствие, огорчение, страдание, горе.

Эмоции функционируют особенным образом, отражая не объективное состояние внешней реальности, а, скорее внутреннее состояние личности и ее отношение к окружающему. При проявлении личностью пассивности – эмоции отражают состояние, при проявлении активности – отношение. Отличительной чертой базовых эмоций, является то, что они легко преобразовываются в желание и действие.

К.Изард считал, что из сочетаний эмоций возникают комплексы переживаний. Примером такого комплекса может выступать тревожность, возникающая при сочетании гнева и страха.

Неотъемлемой составляющей любого конфликта является эмоциональная включенность. Конфликт - это не просто различия в позициях. Эти различия, лишенные эмоциональной окраски редко воспринимаются как конфликт, а скорее, как просто предмет для обсуждения разговора.

Конфликтные ситуации чаще вызывают у людей негативные переживания, что приводит к поведению, лишь обостряющему их. Отрицательные эмоции в конфликтной ситуации доминируют и являются основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт, поскольку, переполняя сознание человека, способны заставить его действовать нерационально.

*Эмоциональные источники конфликта* связаны с базовыми потребностями людей:

1. Эмоции, связанные с потребностью контролировать людей, влиять на них, добиваться желательного социального статуса.

2. Эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей, переживать принадлежность к значимой для себя группе.

3. Эмоции, связанные с потребностью справедливости, со стремлением к равенству и честности во взаимоотношениях.

4. Эмоции, связанные с самоиндификацией - с потребностью в автономности, самореализации, позитивном образе -Я, в утверждении собственных ценностей.

Эмоциональные источники конфликта существуют вместе с объективными. Они и составляют то, что отличает конфликт от разногласий. Объективные источники конфликта переживаются как важные только тогда, когда воспринимаются как средства ослабить эмоциональное напряжение, вызванное неудовлетворенностью тех или иных потребностей.

Эмоциональные источники конфликта распознать труднее, чем объективные, поэтому люди часто не осознают их в конфликтах.

Основными формами поведения, типичными для тех, кто или не обладает необходимыми умениями в управлении конфликтами или не может справиться с отрицательными эмоциями являются следующие:

- нападение на противоположную сторону, подмена ссорой обсуждения противоречий;

- привнесение в конфликт нового содержания, нерелевантность (неуместность), не обсуждение существа разногласий;

- состояние отчаяния, при этом, внешне как бы сдаются, а внутренне остаются при своем мнении или позиции;

- использование силы или власти для победы, или потеря поддержки;

- обида, психологическая защита посредством нарочитой самоуверенности;

- разговоры с посторонними о содержании конфликта или обсуждение с ними недостатков своих соперников;

- поиск половинчатых решений: компромиссов, не удовлетворяющих интересам сторон полностью.

Межличностные конфликты обычно бывают чрезвычайно насыщенными в эмоциональном отношении. Различают следующие типы межличностных конфликтов, системообразующим фактором которых является развитие эмоций:

*Чувственно-аффективный тип межличностного конфликта* начинается с острого, эмоционально окрашенного и неприятного для партнера вопроса, обращенного одним из них к другому. Второй партнер, испытывая неприязненные, а порой и враждебные чувства к первому, стремится игнорировать все, что связано с мнениями, оценками, вкусами первого, не отвечает на его вопросы, игнорируя его, избегает дружеского взаимопонимания с партнером, сводя свое общение с ним до минимума, необходимого и формального. В возникающем конфликте выявляются две особенности. Первая заключается в том, что конфликтная ситуация разворачивается постепенно, раздражение и озлобленность нагнетаются исподволь, не сразу приводя к конфликтному взаимодействию. Вторая особенность состоит в том, что конфликтное взаимодействие выражает разную направленность позиций соперников. Первый, стремящийся получить ответы на свои вопросы и не получающий их, начинает раздражаться, злиться и выражать все более неприязненные отношения ко второму, вступает в состояние, не позволяющее ему контролировать свои слова и поступки. Второй, напротив, стремится всячески уйти от непосредственного взаимодействия с первым, игнорируя его слова, чувства, эмоции. Его игнорирующая позиция усиливает отрицательную эмоциональную реакцию партнера и провоцирует тем самым возникновение межличностного конфликтного взаимодействия.

*Бескомпромиссный тип межличностного конфликта* начинается со взаимных замечаний, упреков, претензий друг к другу. В ходе перерастания конфликтной ситуации в реальное конфликтное взаимодействие обе стороны продолжают высказывать друг другу свое недовольство, выдвигают все новые претензии и обвинения в адрес партнера. Деструктивная функция конфликта усиливается, соперники, при этом, делают все назло друг другу.

*Эмоционально невыдержанный тип межличностного конфликта* начинается с эмоциональной агрессивности одного из субъектов взаимодействия. Для этого типа конфликта характерно эмоциональное недовольство и неудовлетворенность партнеров друг другом, высказываемые откровенно, порой в резкой форме. Начинающийся конфликт характеризуется отсутствием стремления спокойно разобраться в причинах возникшего недоброжелательства и нежеланием понять своего партнера. Стремление обидеть, унизить партнера проявляется в демонстративном и деструктивном поведении, которое часто не контролируется. Для партнера, вступившего в такое конфликтное взаимодействие, свойственно непонимание причин конфликта, и оценка поведения другого как неправильного. Такой конфликт носит затяжной характер и приводит к взаимной формализации межличностного взаимодействия, которое характеризуется свернутостью процесса общения до минимально необходимого.

*Вежливо-обидчивый тип межличностного конфликта* начинается с выражения одним из партнеров несогласия с точкой зрения другого или же с оценкой последним того или иного явления, человека, его поступков и т.п. Для данного вида конфликта специфично использование вежливой формы обращения к сопернику (иногда даже подчеркнуто вежливого), а также чувства недовольства собой за вступление в конфликтное взаимодействие. В таком случае у обоих партнеров чаще всего проявляется обоюдная готовность к примирению, которая может без труда реализоваться, нередко со взаимными извинениями.

*Агрессивный тип межличностного конфликта* отличается тем, что для обоих его участников характерно деструктивное поведение, в котором эмоции подавляют рассудок. В связи с тем, что один из конфликтующих не в состоянии контролировать свои слова и поступки, а другого переполняют отрицательные эмоции, их взаимодействие нередко сопровождается взаимными оскорблениями, доходящими до острой стычки - в форме словесной перебранки, истерики, а иногда и драки.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: Практическое занятие № 4 «Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте» (2 часа)**

**4. Изучите теоретический материал по теме. Ответьте на контрольные вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Как отличается агрессивное поведение (форма проявления агрессии) от агрессивности как свойства личности?
2. Назовите способы и методики, направленные на регуляцию эмоционального состояния.
3. Каковы правила поведения в конфликтах?

**6. Проведите самодиагностику по предложенным методикам.**

**Агрессивное поведение как проявление конфронтации**

Часто конфронтация приводит к агрессивному поведению (агрессии).

Понятие aggredi (агрессивный) происходит от слова adgradi, которое в буквальном смысле означает gradus – «шаг», ad – «на», то есть «двигаться на», «наступать». В первоначальном смысле быть агрессивным означало «двигаться в направлении цели без промедления, без страха и сомнения».

В настоящее время большинство исследователей признает следующее определение **агрессии**: «это любая форма поведения, нацеленная на оскорбление или причинение вреда другому живому существу, не желающему подобного обращения».

Исходя из выбранного человеком при конфронтации способа поведения, выделяют физическую и вербальную агрессию. И та и другая может быть прямой и косвенной. *Прямая физическая агрессия* выражается в физическом воздействии на другого человека (нападении, препятствовании осуществлению каких-либо действий). *Косвенная физическая агрессия* выражается в ломании предметов, стучании по столу кулаком, хлопаньи дверью при уходе из помещения. *Прямая вербальная агрессия* – это словесное оскорбление человека, высказываемое ему лично, а косвенная вербальная агрессия – за его спиной (в разговоре с другими людьми, не участвовавшими в конфликте). Прямая и косвенная физическая агрессия больше присуща лицам мужского пола, а вербальная агрессия, особенная косвенная (сплетни, клевета и др.), лицам женского пола.

В зависимости от направленности агрессивного поведения различают *гетероагрессию* (направленность на других) и *аутоагрессию* (направленность на себя, самообвинение и самонаказание).

От агрессивного поведения (форма проявления агрессии) следует отличать агрессивность как свойство личности. **Агрессивность** – это склонность человека к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации. **Агрессия** – это поведение человека в этих ситуациях. Одни ученые считают, что агрессивность – это влечение, уровень которого задан человеку от рождения. Другие говорят о роли воспитания, научения путем подражания. Правы и те и другие.

Исследования показывают, что люди хорошо различают агрессивную особенность человека, да и сам агрессивный воспринимает других как агрессивных. Агрессивность служит своеобразным психологическим барьером, мешающим установлению нормальных отношений между общающимися, т.к. агрессивность часто рассматривается как враждебность.

**Враждебность** – более узкое по направленности состояние, всегда имеющее определенный объект. Часто враждебность и агрессивность сочетаются, но нередко люди могут находиться во враждебных отношениях, однако никакой агрессивности не проявляют хотя бы потому, что заранее известны ее отрицательные последствия для «агрессора». Встречается и агрессивность без враждебности, когда агрессию проявляют по отношению к людям, к которым никаких враждебных чувств не питают.

Уровень агрессивности зависит от социального статуса человека. Наиболее высокий ее уровень наблюдается у лидеров и отвергаемых. В первом случае агрессивность поведения вызывается желанием защитить или укрепить свое лидерство, во втором – неудовлетворенностью своим положением, состоянием фрустрированности.

Общая агрессивность человека складывается из его различных частных особенностей: вспыльчивости, обидчивости, заносчивости, подозрительности, нетерпимости, неуступчивости, склонности к доминированию, мстительности, бескомпромиссности. У высокоагрессивных субъектов все эти свойства выражены сильнее, однако наибольший вклад в склонность к агрессивному поведению вносят вспыльчивость, обидчивость, мстительность. Играет роль и склонность человека к демонстративности, т.е. к желанию все время производить впечатление на других людей, привлекать к себе внимание. Очевидно, именно такая склонность приводит к легко возникающей обиде, заносчивости.

**Разрядка эмоций**

Контроль эмоциональной сферы в конфликтной ситуации необходим, поскольку человек «обуреваем» эмоциями, ему трудно выражать свои мысли и внимательно выслушивать противника. Один из эффективных способов справиться с гневом состоит в том, чтобы помочь друг другу освободиться от этих чувств. Люди получат психологическое освобождение, если просто расскажут о своих обидах. Поэтому можно в самом начале конфликта пойти на риск и как можно полнее, пусть даже в резкой форме, высказать друг другу то, что чувствуешь. Но это приведет к положительному результату только в случае, если говорить о собственных чувствах, вызванных поступком оппонента, а не его личностью. Кроме того, оппонент должен быть готов выслушать нелицеприятное мнение о собственных поступках. Иначе может разразиться крупная ссора.

Существует три способа устранения нежелательного эмоционального состояния:

1) посредством другой эмоции;

2) когнитивная регуляция;

3) моторная регуляция.

Первый способ регуляции предполагает сознательные усилия, направленные на активацию другой эмоции, противоположной той, которую человек переживает и хочет устранить. Второй способ связан с использованием внимания и мышления для подавления нежелательной эмоции или установления контроля над нею. Это переключение сознания на события и деятельность, вызывающие у человека интерес, положительные эмоциональные переживания. Третий способ предполагает использование физической активности как канала разрядки возникшего эмоционального напряжения.

Среди специальных методик, направленных на регуляцию эмоционального состояния, наиболее эффективными являются: *психическая регуляция* и *изменение направленности сознания*.

**Психическая регуляция** связана либо с воздействием извне (другого человека, музыки и др.), либо с саморегуляцией. Наиболее распространенным является способ, разработанный в 1932 году немецким психиатром И.Шультцем и названный «*аутогенной тренировкой*». В настоящее время появилось много ее модификаций. Наряду с аутогенной тренировкой эффективна другая система саморегуляции - «*прогрессивная релаксация*» (мышечное расслабление). При разработке этого способа Э.Джекобсон исходил из того факта, что при многих эмоциях наблюдается напряжение скелетных мышц, поэтому он для снятия эмоциональной напряженности предлагает расслаблять мышцы. Этому способу соответствуют, например, рекомендации изображать на лице улыбку в случае негативных переживаний и активизировать чувство юмора.

**Изменение направленности сознания.** Варианты этого способа саморегуляции разнообразны. *Отключение* (отвлечение) состоит в умении думать о чем угодно, кроме эмоциогенных обстоятельств. Отключение требует волевых усилий, с помощью которых человек пытается сосредоточить внимание на посторонних объектах и ситуациях. *Переключение* связано с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т.п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности (осмысление трудностей через их анализ, уточнение инструкций и заданий, мысленное повторение предстоящих действий, сосредоточение внимания на технических деталях задания и т.д., а не на значимости результата) *Снижение значимости предстоящей деятельности или полученного результата* осуществляется путем придания событию меньшей ценности или вообще переоценки значимости ситуации по типу «не очень-то и хотелось», «главное в жизни не это, не стоит относиться к случившемуся, как к катастрофе», «конфликты уже были, и теперь я отношусь к ним по-другому» и т. д. В психологии разработана концепция функциональной роли *контрфактического мышления* *(контрфактов)*. Контрфактами называются представления об альтернативном исходе события. Это мышление в сослагательном наклонении по типу «если бы..., то...».

Конфликт решается успешнее, если обе стороны не проявляют агрессии, поэтому важно уметь управлять собственным агрессивным поведением.

1. Важно научиться понимать различия между конструктивной и деструктивной агрессией*. Конструктивная агрессия* – это активность, стремление к достижениям, защита себя и других, завоевание свободы и независимости, защита собственного достоинства. *Деструктивная агрессия* – это насилие, жестокость, ненависть, недоброжелательность, злоба, придирчивость, сварливость, гнев, раздражение, упрямство. Поэтому очень важно распознавать свои агрессивные импульсы, управлять ими и направлять их в желаемое русло, не причиняя вреда окружающим.

2. Существуют *открытые* и *скрытые формы проявления агрессии*. Если агрессия незаметна, это не значит, что ее нет. Сплетни, ирония и сарказм, игнорирование собеседника, раздражение, обида, придирки и др. – это тоже агрессия, которая причиняет окружающим не меньший, а нередко и больший вред. Важно научиться замечать в своем поведении подобные явления и научиться переводить их в конструктивные открытые формы.

3. «Группу риска» в плане агрессивного поведения в основном составляют холерики, индивиды с выраженной экстраверсией и социальной активностью, а также чувствительные меланхолики. Для холериков, важно научиться управлять своими агрессивными импульсами, осознавать их, различать деструктивные и конструктивные формы агрессии, вовремя в социально приемлемой форме отрегулировать накопившееся напряжение. Меланхоликам необходимо открыто проявлять агрессию, научиться видеть конструктивный потенциал агрессивного поведения, снизить чувство вины за выражение агрессии, а также важно управлять негативными переживаниями, повысить устойчивость к внешним раздражителям, различного рода стрессорам.

4. Умение управлять собственными агрессивными импульсами зависит от способности к их осознанию, от отношения к проблеме агрессии. Поэтому важно анализировать собственное поведение, для чего можно использовать следующие вопросы:

В каких конфликтах ситуациях и с какими людьми вы ведете себя агрессивно?

В какой форме (деструктивно или конструктивной; вербальной или физической, скрытой или открытой) чаще всего проявляется ваша агрессивная энергия?

Каким способом, как вы справляетесь со своей агрессивной энергией: даете ей ход или, наоборот, стараетесь сдерживать?

Как вы относитесь к собственной агрессивной энергии: боитесь ее, наслаждаетесь ею, получаете от нее удовольствие?

Какие ваши привычные способы разрядки агрессивной энергии?

5. Для профилактики агрессивных «вспышек» можно использовать специальные методы, например – рисунок. Вспомнить конфликтную ситуацию, во время которой испытывали сильные неприятные переживания. Сделать свободный рисунок этого переживания, выражая в нем испытанные чувства. А затем разорвать его на мелкие части и вместе с этим уничтожить все отрицательные эмоции, которые возникли в процессе воспоминаний.

6. Для повышения устойчивости к различного рода конфликтам, которые создают внутреннее напряжение, риск немотивированной агрессии, важно вести здоровый образ жизни, следить за своей физической формой, не допускать переутомления, «правильно» отдыхать, переключаться на приятные дела, развивать в себе оптимизм.

**Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации**

1. Правила поведения в конфликтах

В конфликте каждый участник оценивает и сравнивает свои собственные интересы и интересы оппонента, анализируя ответы на следующие вопросы: что я могу выиграть, а что потерять, так ли важен предмет спора моему противнику? Базируясь на своих ответах, он отдаст предпочтение той или иной стратегии поведения. Часто отражение этих интересов происходит на подсознательном уровне, и тогда поведение в конфликтном взаимодействии очень эмоционально и непредсказуемо.

Широкое распространение в конфликтологии получила разработанная К.Томасом и Р.Киллменом двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии. В основе этой модели лежат ориентации участников конфликта на свои интересы и интересы противоположной стороны. Оценка интересов в конфликте — это качественная характеристика выбираемого поведения. В данной модели она соотносится с количественными параметрами: низким, средним или высоким уровнем направленности на интересы (рисунок 2).

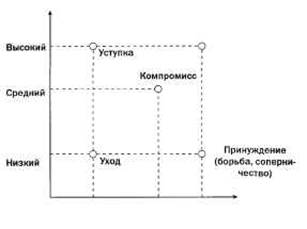


Рис. 2. Стратегии поведения

*Cотрудничество* направлено на полное удовлетворение участниками взаимодействия своих потребностей и интересов без ущемления интересов другого.

*Соперничество* (принуждение) предполагает в процессе взаимодействия ориентацию исключительно на свои цели и интересы без учета целей и интересов партнеров по общению.

*Компромисс* реализуется в частном достижении целей и интересов партнеров ради условного равенства.

*Уступка* (приспособление) предполагает принесение в жертву собственных целей и интересов для достижения целей партнера.

*Избегание* представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей и интересов для исключения выигрыша другого.

Важное место в оценке стратегий поведения в конфликте занимает значимость межличностных отношений с противоборствующей стороной. Если для одного соперника межличностные отношения с другим соперником (дружба, партнерство и т.д.) безразличны, то его поведение в конфликте будет отличаться деструктивным содержанием или крайними позициями в стратегии (принуждение, борьба, соперничество). Если субъект ставит превыше всего межличностные отношения, то, как правило, это является существенной причиной конструктивного поведения в конфликте или направленности на компромисс, сотрудничество, уход или уступку.

1. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации

В процессе разрешения конфликтов важную роль играет такое качество человека, как толерантность.

**Толерантность** — это готовность к принятию иных логик и взглядов, право отличия, непохожесть и т.д.

Толерантность не является отношением безразличия (индифферентности) или приспособления к другому (конформизма). Она направляет межличностные отношения к сотрудничеству, связывает индивидов между собой, а также способствует усвоению норм, традиций, культурно-исторического наследия и т.п. Как результат развития и саморазвития она способствует принятию другого, сохранению внутреннего равновесия.

Таким образом, толерантность личности связана с устойчивостью к внешним воздействиям и внутренней устойчивостью. По направленности выделяют:

* *внешнюю толерантность (к другим)* — сформированное убеждение, позволяющее личности допускать наличие у других собственной позиции; способность рассматривать конфликтную ситуацию с различных точек зрения; обеспечивает культуру взаимоотношений в обществе, построенную на принципах отказа от насилия, принятия другого, подчинения нормам, а не чьей- либо воле и т.п.;
* *внутреннюю толерантность (внутреннюю устойчивость)* — способность сохранять равновесие в конфликтной ситуации, принимать решение и действовать.

Толерантность играет важную роль как в предупреждении конфликтных ситуаций, так и в самом конфликте и в процессе его разрешения. Она позволяет сначала осознанно и объективно отнестись к конфликтной ситуации или конфликту, а затем предпринимать обоснованные действия.

Толерантная личность отличается *психологической устойчивостью*.

**Психологическая устойчивость** - это характеристика личности, состоящая в оптимальном функционировании психики в трудных ситуациях. Это свойство личности зависит: от типа нервной системы человека, его опыта и профессиональной подготовки, навыков и умений поведения, а также от уровня развития основных познавательных структур личности.

Специфическое проявление психологической устойчивости в *конфликтоустойчивости личности*.

**Конфликтоустойчивость личности** рассматривается, как способность человека оптимально организовать свое поведение в трудных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы в отношениях с другими людьми, а в конфликтной ситуации приходить к оптимальному разрешению конфликта. Высокий уровень конфликтоустойчивости предполагает грамотные действия и поведение в конфликтных ситуациях, оптимизацию взаимодействия, недопущение втягивания себя в эскалацию конфликта, сосредоточение усилий на конструктивных действиях.

Таким образом, эффективность поведения толерантной личности в конфликтной ситуации в сравнении с интолерантной значительно выше. В процессе общения толерантность проявляется в зрелой, самостоятельной позиции личности, имеющей собственные ценности и интересы. В этом случае человек проявляет готовность защищать свое «Я» неконфликтными способами. Одновременно он с уважением относится к позициям и ценностям других людей, пусть даже оппонентов в конфликте.

**САМОДИАГНОСТИКА**

**Тест «Ваш способ реагирования в конфликте»**

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. К. Томас по 12 суждениям из 30 пар выявляет *пять* возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избежание, приспособление.

Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *а)* Иногда представляю возможность другим взять на себяответственность за решение спорного вопроса. | *б)* Чем обсуждать то,в чем мы расходимся,я стараюсь обратитьвнимание на то, в чем мы оба согласны. |
|  | *а)* Стараюсь найти компромиссное решение. | *б)* Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моихсобственных. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересовдругого человека. |
|  | *а)* Стараюсь найти компромиссное решение. | *б)* Стараюсь не задеть чувств другого человека. |
|  | *а)* Улаживая спорную ситуацию,все время пытаюсь найтиподдержку у другого человека. | *б)* Стараюсь делать все,чтобы избежать бесполезной напряженности. |
|  | *а)* Пытаюсь избежать неприятностей для себя. | *б)* Стараюсь добиться своего. |
|  | *а)* Стараюсь отложить решение спорного вопроса,с тем чтобы современем решить окончательно. | *б)* Считаю возможным в чем-то уступить,чтобы добиться в другом. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Я первым делом стараюсь определить то,в чем состоят всезатронутые интересы и спорные вопросы. |
|  | *а)* Думаю,что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникшихразногласий. | *б)* Предпринимаю усилия,чтобы добиться своего. |
|  | *а)* Твердо стремлюсь добиться своего. | *б)* Пытаюсь найти компромиссное решение. |
|  | *а)* Первым делом стараюсь ясно определить то,в чем состоят всезатронутые вопросы и интересы. | *б)* Стараюсь успокоить другого. |
|  | *а)* Зачастую избегаю занимать позицию,которая может вызвать споры. | *б)* Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении,еслион также идет навстречу. |
|  | *а)* Предлагаю среднюю позицию. | *б)* Настаиваю,чтобы все было сделано по-моему. |
|  | *а)* Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. | *б)* Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов. |
|  | *а)* Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. | *б)* Стараюсь сделать все необходимое,чтобы избежать напряжения. |
|  | *а)* Стараюсь не задеть чувств другого. | *б)* Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Стараюсь сделать все,чтобы избежать бесполезной напряженности. |
|  | *а)* Если это сделает другого счастливым,я дам ему возможностьнастоять на своем. | *б)* Дам возможность другому остаться при своем мнении,если он идетмне навстречу. |
|  | *а)* Первым делом пытаюсь определить то,в чем состоят всезатронутые интересы и спорные вопросы. | *б)* Я стараюсь отложить спорные вопросы,с тем,чтобы со временемрешить их окончательно. |
|  | *а)* Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. | *б)* Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих. |
|  | *а)* Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому. | *б)* Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы. |
|  | *а)* Пытаюсь найти позицию,которая находится посередине междумоей и позицией другого человека. | *б)* Отстаиваю свою позицию. |
|  | *а)* Как правило,я озабочен тем,чтобы удовлетворить желаниекаждого из нас. | *б)* Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность зарешение спорного вопроса. |
|  | *а)* Если позиция другого человека кажется ему очень важной,ястараюсь идти ему навстречу. | *б)* Стараюсь убедить другого пойти на компромисс. |
|  | *а)* Пытаюсь убедить другого в своей правоте. | б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого. |
|  | *а)* Обычно я предлагаю среднюю позицию. | *б)* Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас. |
|  | *а)* Зачастую стремлюсь избежать споров. | *б)* Если это сделает другого человека счастливым,я дам емувозможность настоять на своем. |
|  | *а)* Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего. | *б)* Улаживая ситуацию,обычно стремлюсь найти поддержку другого. |
|  | *а)* Предлагаю среднюю позицию. | *б)* Думаю,что не всегда стоит волноваться из-за возникающихразногласий. |
|  | *а)* Стараюсь не задеть чувств другого. | *б)* Всегда занимаю такую позицию в споре,чтобы мы совместно моглидобиться успеха. |

*Соперничество:* 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 17а, 22б, 25а, 28а.

*Сотрудничество:* 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

*Компромисс:* 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.

*Избегание:* 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

*Приспособление:* 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 1ба, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

**1. Дисциплина: ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**2. Преподаватель: Ремская Е.А.**

**3. Название темы: «Общие сведения об этической культуре» (2 часа)**

**4. Изучить тему. Ответить на вопросы.**

**5. Вопросы по теме:**

1. Что такое моральные принципы и чем они отличаются от моральных норм?
2. В чем проявляется деловой этикет и каковы его функции?
3. Что такое этика деловых отношений и этические нормы?

**Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали.   
Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.**

1. Мораль и этика: основные понятия

**Мораль**(от латинского moralis – нравственный; mores – нравы) является одним из способов нормативного регулирования поведения человека, особой формой общественного сознания и видом общественных отношений.

Мораль представляет собой систему принципов и норм, определяющих характер отношений между людьми в соответствии с принятыми в данном обществе понятиями о добре и зле, справедливом и несправедливом, достойном и недостойном. Соблюдение требований морали обеспечивается силой духовного воздействия, общественным мнением, внутренним убеждением, совестью человека.

Особенностью морали является то, что она регулирует поведение и сознание людей во всех сферах жизни (производственная деятельность, быт, семейные, межличностные и другие отношения). Мораль распространяется также на межгрупповые и межгосударственные отношения.

Моральные принципы имеют всеобщее значение, охватывают всех людей, закрепляют основы культуры их взаимоотношений, создаваемые в длительном процессе исторического развития общества.

Всякий поступок, поведение человека может иметь разнообразное значение (правовое, политическое, эстетическое и др.), но его нравственную сторону, моральное содержание оценивают по единой шкале. Моральные нормы повседневно воспроизводятся в обществе силой традиции, властью общепризнанной и поддерживаемой всеми дисциплины, общественным мнением.

Термин "этика" происходит от древнегреческого слова "этос" – местопребывание, совместное жилище. В IV веке до нашей эры Аристотель обозначил прилагательным "этический" класс человеческих добродетелей – добродетелей характера в отличие от добродетелей разума – дианоэтических. Аристотель образовал новое существительное ethica (этика) для обозначения науки, которая изучает добродетели.

В современном понимании **этика** – философская наука, изучающая мораль как одну из важнейших сторон жизнедеятельности человека, общества. Если мораль представляет собой объективно существующее специфическое явление общественной жизни, то этика как наука изучает мораль, ее сущность, природу и структуру, закономерности возникновения и развития, место в системе других общественных отношений, теоретически обосновывает определенную моральную систему.

Исторически предмет этики существенно изменялся. Она начинала складываться как школа воспитания человека, научения его добродетели, рассматривалась и рассматривается (религиозными идеологами) как призыв человека к исполнению божественных заветов. В отечественных публикациях современного периода преобладающим является определение этики как науки о сущности, законах возникновения и исторического развития морали, функциях морали, моральных ценностях общественной жизни.

**Категории этики** – это основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

1. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения

В этике тесно взаимодействуют моральные нормы и моральные принципы: норма предписывает какие поступки совершать, а принципы в общей форме раскрывают содержание нравственности, дают человеку общее направление деятельности.

**Моральные нормы** – это социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе. Их выполнение обеспечивается силой общественного мнения, внутренним убеждением на основе принятых в данном обществе представлений о добре и зле, справедливости и несправедливости, добродетели и пороке, должном и осуждаемом. В отличие от простых обычаев и привычек, когда люди однотипно поступают в сходных ситуациях (празднование дня рождения, свадьбы, проводы в армию, различные ритуалы и др.), моральные нормы не просто выполняются вследствие заведенного общепринятого порядка, а находят идейное обоснование в представлениях человека о должном или недолжном поведении как вообще, так и в конкретной жизненной ситуации.

В основу формулирования моральных норм как одобряемых правил поведения положены реальные принципы, понятия о добре и зле и т. д., действующие в обществе.

**Принципы** - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо. Они имеют всеобщее значение, охватывают всех людей, закрепляют основы культуры их взаимоотношений.

Таким образом, нормы морали получают свое идейное выражение в принципах о том, как должно себя вести.

Общепринятым моральным принципом является центральное положение так называемого «*золотого правила»*: «Никогда не допускать по отношению к другому человеку таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Кроме того, важнейшим принципом, которым должен руководствоваться каждый человек является *принцип гуманизма,* который включает в себя милосердие к людям, цивилизацию любви, предполагающую любовь к человеку, народам, культуре.

Моральные принципы должны служить основанием для выработки каждым человеком собственной личной этической системы. При этом человеку сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое.

Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания, содержание и смысл которого меняются в историческом времени и социальном пространстве, т.е. в различные исторические эпохи и у разных народов. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с сущим, с реально существующей нравственной реальностью, фактическими нормами поведения людей. Более того, на всем протяжении развития морального сознания внутренним стержнем и структурой его изменения является «противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и должного». В этом *противоречии между должным и сущим* заключена и *противоречивая сущность мотивации общения*. С одной стороны, человек стремится вести себя нравственно должным образом, а с другой, — ему необходимо удовлетворить свои потребности, реализация которых очень часто связана с нарушением нравственных норм. Этот внутренний конфликт между идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни.

Поэтому общение должно постоянно проверяться *этической рефлексией*, оправдывающей мотивы вступления в него.

**Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь   
делового этикета и этики деловых отношений.**

1. Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности

Слово “*этикет*” - французского происхождения. Оно означает “ярлык”, “этикетка”, “церемониал”.

**Этикет** - это свод правил поведения человека в обществе, нормы взаимоотношений людей различного правового, социального, интеллектуального статуса.

Сложилось несколько видов этикета:

* *воинский этикет* (регламентирующий общение между воинами);
* *дипломатический этикет* (протокол);
* *деловой этикет* (правила делового общения);
* *семейный этикет* (взаимоотношения членов семьи).

**Деловой этикет** – это свод правил, определяющих культуру взаимоотношений между теми, кто занят или предполагает заняться совместной деятельностью.

Деловой этикет затрагивает все стороны делового взаимодействия. Он включает правила общения между коллегами, между руководителями и подчиненными; нормы приличия при проведении официальных встреч; условия ведения продуктивных телефонных переговоров; правила оформления деловой документации.

К *основным требованиям этикета*, определяющим тактику повседневных действий и поступков, относят: вежливость; галантность; предупредительность; корректность; терпимость; скромность; тактичность; обязательность, точность. Все они взаимосвязаны, и каждый из них вносит свои акценты и нюансы во взаимоотношения.

Деловой этикет проявляется в умении презентовать себя, в такте, доброжелательности, способности проявлять эмпатию; в культуре устной и письменной речи; в следовании правилам телефонных переговоров и телекоммуникаций; в способности эффективно управлять на основе правил делового менеджмента; в овладении секретами деловых переговоров; в самообладании и чувстве собственного достоинства в конфликтных ситуациях.

*Основная функция* или смысл этикета, определяют как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. *Второй* по значению *функцией этикета* является функция удобства, то есть целесообразность и практичность.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Правила делового этикета обеспечивают эффективность переговоров, помогают достичь взаимопонимания в общем деле, наиболее благоприятно представить себя при деловой встрече, с достоинством выйти из критической, конфликтной ситуации. Кроме того, этикет в силу своей жизненности создает приятный психологический климат, способствующий деловым контактам. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов и болезней на нервной почве, выше производительность труда, выше качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и проч.

Таким образом, соблюдение делового этикета является важнейшим элементом профессиональной деятельности любого человека, поскольку он, как установленный порядок поведения в сфере деловых контактов, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами.

1. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

Одним из главных регуляторов делового общения выступает этические нормы, в которых выражены представления, о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей.

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

**Этика деловых отношений** – это совокупность норм поведения и требований, предъявляемых к характеру общения в деловой сфере, стилю работы и облику делового человека.

Деловая этика базируется на основополагающих принципах.

**Принципы этики деловых отношений** – это обобщённое выражение нравственных требований, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

П.Н.Шихирев приводит 10 современных этических принципов делового поведения:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.
2. Никогда не делай того, о чём нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы объявить на всю страну.
3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует чувству локтя, так как мы все работаем на одну цель.
4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества.
5. Никогда не делай того, что не ведёт к большому благу, нежели вреду для общества, в котором ты живёшь.
6. Никогда не делай того, что ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации.
7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.
8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учётом затрат.
9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.
10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

Этика деловых отношений основывается на выработанных не одним поколением людей правилах и нормах поведения. Она базируется на основополагающих нормах этики, к которым относятся: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальную ответственность за их психологическую защищённость и т.п. Этику деловых отношений учитывают в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия - между руководителем и подчиненными, между людьми одного статуса. Этические нормы и правила выступают в роли регулятора отношений в коллективе, которые или будут способствовать успешной деятельности организации, способствуя развитию сотрудничества и укреплению деловых отношений, или будут создавать препятствия, вести к распаду организации.

Установленные правила и нормы деловой этики закреплены в *деловом этикете*, общим требованием которого считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий

**КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ для дифференцированного зачёта**

**по учебной дисциплине «Психология общения»**

|  |  |
| --- | --- |
| Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  Саратовской области «Энгельсский колледж профессиональных технологий»  **БЛАНК КОНТРОЛЬНОГО ТЕСТА**  **для дифференцированного зачёта**  **по учебной дисциплине «Психология общения»**  Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| № вопроса | Ответ |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3** |  |
| **4** |  |
| **5** |  |
| **6** |  |
| **7** |  |
| **8** |  |
| **9** |  |
| **10** |  |
| **11** |  |
| **12** |  |
| **13** |  |
| **14** | **1-**  **2-**  **3-** |
| **15** |  |
| **16** | **1-**  **2-**  **3-** |
| **17** |  |
| **18** |  |
| **19** |  |
| **20** |  |

Инструкция: «Выберите один правильный, по Вашему мнению, ответ».

**1. Общение – это:**

А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

**2. Под прямым общением понимается:**

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

**3. Невербальная коммуникация – это:**

А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

**4.По содержанию общение может быть:**

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

**5. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

**6. В структуре общения выделяют … взаимосвязанные стороны общения:**

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

**7. «Объективная (объектная) каузальная атрибуция»:**

А) причина приписывается тому, кто совершает поступок;

Б) причина приписывается объекту, на который направлено действие;

В) причина приписывается внешним обстоятельствам.

**8.** **Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …**

А) экспрессия;

Б) рефлексия;

В) эмпатия.

**9. Эффективность коммуникации определяется по:**

А) изменениям в знаниях участников общения;

Б) изменениям поведения участников общения;

В) изменениям установок участников общения;

Г) изменениям в самооценке участников общения;

Д) все варианты возможны.

**10. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:**

А)частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

**11.****Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это … общение:**

А)манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

**12.****Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется …**

А) аттракция;

Б) рефлексия;

В) идентификация.

**13.****Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это … барьеры.**

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

**14. Соотнесите стороны общения и их содержание:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Коммуникативная сторона | А) процесс восприятия человека человеком |
| 2. Интерактивная сторона | Б) общение как процесс передачи информации |
| 3. Перцептивная сторона | В) общение как взаимодействие партнеров |

**15. Вербальные средства общения являются:**

А) Коммуникативной стороной общения;

Б) Интерактивной стороной общения;

В) Перцептивной стороной общения.

**16.** **Соотнесите виды конфликта и их характеристики:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Внутриличностный | А) столкновение интересов двух и более людей |
| 2. Межличностный | Б) столкновение интересов двух групп |
| 3. Межгрупповой | В) столкновение противоположно направленных мотивов одной личности |

**17. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...**

А) идентификация

Б) рефлексия

В) стереотипизация

Г) эмпатия

**18. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется…**

А) межличностный конфликт

Б) конфликт между личностью и группой

В) внутриличностный конфликт

Г) межгрупповой

**19. Информация в общении передается…**

А) с помощью знаковых систем

Б) с помощью невербальных сигналов

В) с помощью паралингвистических средств

Г) все варианты верны

**20. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению?**

А) собеседник слышит только то, что хочет слышать

Б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями

В) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить

Г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать